TRAVAIL

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2008-2009

08

Québec

Le Rapport annuel de gestion 2008-2009 a été rédigé
par la Commission des normes du travail.

Il peut être consulté sur le site Internet de la Commission au :
www.cnt.gouv.qc.ca.

Pour plus d'information sur la Commission des normes
du travail, le lecteur est invité à consulter son site
à l'adresse www.cnt.gouv.qc.ca ou à s'adresser
par téléphone au Service des renseignements,
au numéro 1 800 265-1414 ou au 514 873-7061.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
ISBN 978-2-550-55909-2 (imprimé)
ISBN 978-2-550-55910-8 (en ligne)
ISSN 1708-1157 (imprimé)
ISSN 1708-1165 (en ligne)

© Commission des normes du travail

Dans ce document, la forme masculine désigne, lorsqu'il y a lieu,
aussi bien les femmes que les hommes. L'emploi du masculin
a pour seul objectif de faciliter la lecture du texte.

Imprimé sur du papier 100 % postconsommation et traité sans chlore.

Québec, le 12 juin 2009

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

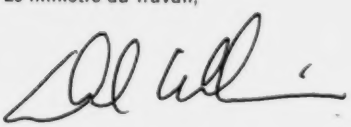
Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2008-2009 de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2009.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre du Travail,



David Whissell

Québec, le 9 juin 2009

Monsieur David Whissell
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

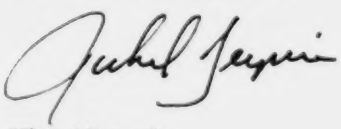
Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2008-2009 de la Commission des normes du travail.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités pour l'exercice se terminant le 31 mars 2009.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président-directeur général,



Michel Després

Table des matières

Message du président-directeur général 5

Déclaration de la direction 7

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne 8

Présentation de la Commission 9

La mission, la vision, les fonctions et les valeurs 9

La clientèle 10

Le conseil d'administration 10

L'organigramme 12

Le personnel 12

Faits saillants 14

CHAPITRE 1
LES RÉSULTATS **17**

Sommaire des résultats des engagements 17

Le Plan stratégique 2008-2012 17

La Déclaration de services aux citoyens 20

Axe 1 - Intégration de la prévention à l'ensemble des activités de la Commission 23

Les activités d'information et de renseignement 24

Les recours de nature pénale 27

Les activités de surveillance de l'application de la loi 28

Axe 2 - Adaptation du régime universel des conditions de travail 31

Axe 3 - Traitement des demandes de services 33

Le traitement des plaintes 34

La médiation 38

L'étalement des heures de travail 39

La révision des décisions 39

Axe 4 - Services en ligne 44

Axe 5 - Développement des compétences et relève des effectifs 45

CHAPITRE 2
LES RESSOURCES MATÉRIELLES, INFORMATIONNELLES ET FINANCIÈRES **49**

Les ressources matérielles 50

Les ressources informationnelles 50

Les ressources financières 51

Les états financiers 55

CHAPITRE 3
LES DOSSIERS LIÉS À DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES **73**

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 74

La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information 74

L'éthique et la déontologie des administrateurs publics 75

Les engagements et les réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises 76

L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche 77

Le développement durable 77

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 77

Annexes **78**

1. Déclaration de services aux citoyens 78
2. Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail 80
3. Répartition, par région administrative, des plaintes reçues selon le type de plainte, 2008-2009 83
4. Répartition, par région administrative, des normes en infraction déclarées dans les plaintes pécuniaires réglées, 2008-2009 84
5. Résultats du traitement des plaintes pécuniaires selon le motif de fermeture 85
6. Résultats des plaintes réglées pour pratique interdite selon le motif invoqué, 2008-2009 86
7. Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture 87
8. Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture 88
9. Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique selon le motif de fermeture 89
10. Accès à l'égalité d'emploi et plan d'embauche 90
11. Développement durable 93

Message du président-directeur général

Je suis très heureux de présenter les résultats obtenus par la Commission des normes du travail. Ces résultats montrent que la Commission se conforme à ses engagements dans la mise en œuvre des orientations gouvernementales, de son nouveau plan stratégique et de sa déclaration de services aux citoyens, de même que dans l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale pour l'année 2008-2009.

De nouvelles orientations

À la faveur de ces travaux de réflexion sur le positionnement de la Commission face à l'avenir, l'organisation a actualisé l'énoncé de sa mission et de sa vision et a revu ses valeurs organisationnelles. Elle a de cette façon clarifié les responsabilités respectives de la Commission, des salariés et des employeurs. La Commission cherche ainsi à favoriser l'équilibre des parties en présence, salariés et employeurs, que ce soit par le renseignement, l'aide-conseil et l'offre d'outils de résolution de mésententes, notamment par son site Internet, son Service des renseignements ou la nouvelle interface que constituent les guichets régionaux, ou encore par ses services bien connus et réputés d'enquête, de médiation et de représentation juridique, y compris l'offre nouvelle de services transactionnels en ligne.

Le 17 juin 2008, le ministre du Travail a déposé à l'Assemblée nationale le Plan stratégique 2008-2012 de la Commission des normes du travail, résultat d'une réflexion et de consultations approfondies. J'ai personnellement veillé à ce que la démarche qu'il propose produise des engagements concrets dans l'intérêt des salariés et des employeurs assujettis aux normes du travail. Le nouveau plan stratégique présente des orientations inédites pour la Commission, notamment au chapitre de la prévention des infractions et de la modernisation de ses façons de faire.

Une mobilisation générale et des réalisations marquantes

Je suis très fier que ces orientations aient été accueillies avec enthousiasme et même avec espoir par le personnel de la Commission. Les membres du conseil d'administration, le ministre du Travail et les grands partenaires de la Commission ont reconnu les mérites de ce plan novateur et ambitieux. Toutes ces idées réunies dans le nouveau plan stratégique sont, il faut le rappeler, d'abord et avant tout formulées par notre personnel et par les représentants des salariés et des employeurs qui vivent ou observent les réalités concrètes du milieu de travail d'aujourd'hui.

J'aimerais mentionner parmi les réalisations marquantes cette année :

// l'élaboration d'une politique et l'adoption d'un programme de prévention. Cette politique vise à encadrer les activités préventives de la Commission dans une perspective de concertation et de cohérence organisationnelles et donne une définition de la prévention. Quant au programme, qui se déploie jusqu'en 2012, il présente cinq priorités organisationnelles et décrit comment la Commission peut, de sa propre initiative et avec l'aide de ses partenaires, tenter d'améliorer le degré de conformité à la loi. Les modes d'intervention sont gradués selon les situations à risque, à partir de l'accompagnement des parties jusqu'à la dissuasion lorsque les droits des salariés sont menacés ;

// la mise en place d'une structure organisationnelle reflétant ses orientations stratégiques dans le contexte de la réduction des effectifs ;

// l'adoption d'une révision majeure des processus d'affaires et de l'organisation du travail dans le contexte des orientations stratégiques. Mentionnons à cet égard la mise en place des guichets régionaux qui, soulignons-le, répondront mieux aux attentes de la clientèle par un service de première ligne amélioré et par un investissement dans la qualité du service pour les dossiers qui méritent toute l'attention de la Commission, dont celui des salariés qui, en emploi, n'osent faire valoir leurs droits ;

// un site Internet grandement amélioré qui fournit de l'information et un parcours intelligent, comprenant des services en ligne, pour accompagner les citoyens, les salariés et les employeurs et les aider à mieux connaître la loi et à exercer eux-mêmes, lorsque c'est possible et selon leurs capacités, leurs droits et leurs obligations ;

// sur le plan administratif, la Commission gère son effectif dans le cadre des cibles gouvernementales et présente, pour la deuxième année de suite, un excédent budgétaire ;

// enfin, à titre d'organisation modèle en relations de travail, la Commission maintient et n'a de cesse d'améliorer la qualité de vie au travail de ses employés dans la perspective de l'intéressement à l'emploi par la promotion d'un milieu de travail motivant, digne de confiance et de fierté personnelle.

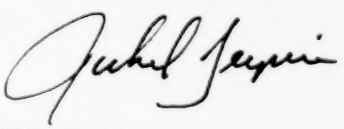
Dans la foulée de ces changements dans la culture et dans les façons de faire organisationnelles, la Commission a su faire face avec brio à l'augmentation soudaine de demandes de services occasionnée par le récent jugement de la Cour supérieure concernant notamment le statut des responsables de service de garde en milieu familial. L'effort remarquable du personnel de la Commission pour préserver les droits de ces salariés dans des délais de prescription serrés est à souligner. Les employés des services à la clientèle et des services juridiques ont fait preuve de créativité et d'une grande souplesse pour trouver et mettre en place rapidement les mesures efficaces pour traiter cette augmentation subite et importante de la demande.

Défis pour la prochaine année

Appuyé par toute l'équipe de la Commission, j'entends poursuivre la mise en œuvre du Plan stratégique 2008-2012 de manière à démontrer les effets attendus des orientations nouvelles en matière de prévention et d'efficience dans le traitement des demandes de service, dans le plein respect des orientations gouvernementales.

Je veillerai aussi à ce que la Commission atteigne ses cibles annuelles d'effectifs et qu'elle maintienne une situation financière favorable à l'application de la loi et à la réalisation de sa mission.

Le président-directeur général,



Michel Després

Déclaration de la direction

La direction de la Commission des normes du travail est responsable de la fiabilité de l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

La Direction de la vérification interne a procédé à un examen de cette information et nous a soumis un rapport. Celui-ci conclut qu'elle n'a rien relevé qui porte à croire que l'information contenue dans le présent rapport n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

À notre connaissance, les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2008-2009 présentent fidèlement la Commission, ainsi que des données exactes et fiables relativement aux objectifs, aux cibles et aux résultats du Plan stratégique 2008-2012, aux engagements, aux cibles et aux résultats de la Déclaration de services aux citoyens, de même qu'aux principaux résultats opérationnels.

En conséquence, les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion et les contrôles afférents sont fiables.

Le Rapport annuel de gestion 2008-2009 a été approuvé par le comité de direction et par le conseil d'administration de la Commission, après recommandation de son comité de vérification.

Michel Després
Président-directeur général

Brigitte Pelletier
Vice-présidente aux services à la clientèle

Andrée Blanchet
Vice-présidente aux services à la gestion

Robert L. Rivest
Directeur général par intérim des affaires juridiques

Jean-Guy Lemieux
Secrétaire général

Québec, juin 2009

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009 de la Commission des normes du travail. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de la Commission.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement de mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009 de la Commission des normes du travail n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification interne,

Benoît Boivin, FCA

Québec, juin 2009

Présentation de la Commission

La mission, la vision, les fonctions et les valeurs

À la faveur de la réflexion qui a soutenu l'élaboration du Plan stratégique 2008-2012, comprenant une consultation menée auprès du personnel, la Commission a estimé opportun d'actualiser l'énoncé de sa mission, dont le texte remontait à l'adoption de la Loi sur les normes du travail en 1979. Depuis, cette loi a été modifiée à plusieurs reprises pour suivre l'évolution du marché du travail. Avec le temps, la Commission s'est vu confier de nouvelles fonctions qui ont élargi son champ d'action, lequel ne se limite plus uniquement à surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Pour s'en convaincre, il suffit de penser à l'introduction des changements successifs suivants : la médiation ; la représentation juridique des salariés en cas de congédiement illégal ; le rôle accru en matière d'information, de renseignement et de prévention auprès de la population, des salariés et des employeurs ; l'application des nouvelles normes en matière de harcèlement psychologique au travail, une première en Amérique du Nord.

La mission de la Commission s'énonce de la manière suivante :

> *La Commission favorise, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés en conformité avec la Loi sur les normes du travail.*

Dans le prolongement de son nouvel énoncé de mission, la Commission s'est également donné une vision qui s'énonce ainsi : « La Commission des normes du travail, avec la contribution de son personnel et de ses partenaires, vise à être la référence dans le maintien de relations de travail justes et équilibrées quant à l'interprétation, à la mise en œuvre et à l'application de la Loi sur les normes du travail. »

Créée par la Loi sur les normes du travail en 1980, la Commission des normes du travail est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec. Elle fait rapport au ministre du Travail.

En vertu de l'article 5 de la Loi sur les normes du travail, la Commission exerce les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et obligations prévus par la Loi sur les normes du travail ;
- surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la loi et les règlements ;
- tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi sur les normes du travail et des règlements.

Dans l'exercice de ses fonctions, la Commission peut intervenir soit de sa propre initiative, à des fins d'information, de prévention ou de surveillance pour éviter le risque d'infraction à la loi, soit à la suite d'une plainte d'un salarié pour éviter des dommages possibles ou effectifs attribuables à l'infraction constatée. Tout salarié peut tirer avantage des normes de travail prescrites, tandis que tous les employeurs sont placés sur un pied d'égalité en ce qui a trait aux conditions de travail minimalement acceptables. Par son action, la Commission favorise la conformité du contrat de travail qui lie l'employeur et le salarié à ce que l'État a considéré comme étant juste. Ce contrat de travail entre les parties que la Loi sur les normes du travail édicte contribue à éviter la concurrence déloyale et permet aux entreprises de recruter un personnel disposé à offrir ses services.

La Commission favorise également l'équilibre dans les relations de travail. Par l'intermédiaire de son personnel objectif et compétent, la Commission tente d'équilibrer le rapport de force entre employeurs et salariés lorsqu'il y a mésentente entre les parties. C'est dans cette optique qu'elle vérifie les faits allégués, compile les sommes dues, effectue des interventions de prévention ou de médiation et, lorsque cela est nécessaire, représente les salariés devant les tribunaux.

La démarche entourant l'élaboration du Plan stratégique 2008-2012 a également donné lieu à une actualisation de l'énoncé des valeurs retenues par la Commission : le respect, l'équité et la responsabilité. Ces valeurs se définissent ainsi :

> Le respect se manifeste dans les attitudes et les comportements à l'égard des personnes

et des institutions. À l'égard des personnes, le respect commande la compréhension des besoins et des attentes de la clientèle ; il invite à l'estime et à la reconnaissance des qualités, des compétences et de la contribution des collègues de travail. À l'égard des institutions, le respect impose la solidarité avec celles qui encadrent et rendent possible l'exercice de la mission de l'organisation.

L'équité repose sur la juste appréciation de ce qui est dû à chacun.

Étant donné la responsabilité des employeurs et celle des salariés, la Commission et son personnel ont la responsabilité d'agir en ayant le souci de bien servir la clientèle. La Commission considère également que les employeurs ont la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail, de bien les connaître, de les appliquer correctement et de collaborer avec elle lorsque la situation le requiert. Les salariés ont quant à eux la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail et celle de prendre les moyens raisonnables pour faire reconnaître leurs droits. Dans cette optique, ils sont incités, dans la mesure de leurs capacités, à faire les démarches pour tenter de régler le litige qui les oppose à leur employeur avant de déposer une plainte auprès de la Commission.

La clientèle

Une clientèle essentiellement composée des salariés et des employeurs du Québec

Selon les dernières données fournies par Statistique Canada, le Québec comptait, en 2008, environ 3 344 200 salariés. La Commission évalue que près de 3 084 627 (92 %) de ces salariés étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 1 739 852 de ces salariés assujettis (56 %) n'avaient que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail.

D'après les données de Revenu Québec, le Québec comptait 252 058 employeurs en 2008. La Commission des normes du travail évalue que 248 412 d'entre eux (99 %) étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 204 115 employeurs assujettis (82 %) n'avaient que cette loi pour encadrer les conditions de travail au sein de leur entreprise.

Le conseil d'administration

Des membres représentatifs des milieux des employeurs et des employés

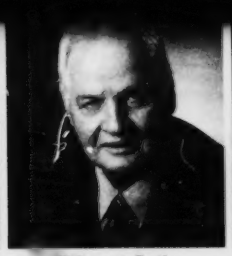
La Commission est composée d'au plus treize membres nommés par le gouvernement, dont un président. Celui-ci, mandaté pour un mandat n'excédant pas cinq ans, préside les séances du conseil d'administration et agit également à titre de directeur général de la Commission. Les autres membres, qui doivent provenir en nombre égal du milieu des salariés et du milieu des employeurs, sont nommés pour un mandat n'excédant pas trois ans. La loi prévoit que, lorsque les membres se réunissent, le quorum est fixé à la majorité, dont le président, et que les décisions sont également prises à la majorité des voix avec vote prépondérant du président en cas d'égalité.

Au cours de l'exercice 2008-2009, le conseil a tenu cinq séances, soit les 1er et 22 mai, 25 septembre et 9 décembre 2008 ainsi que le 24 mars 2009.

Trois comités relèvent du conseil d'administration : le comité de vérification, le comité sur la planification stratégique et le comité sur la gouvernance. Des membres du conseil d'administration siègent à chacun de ces comités. Y sont invités, selon les sujets traités, des représentants désignés de la direction de la Commission.

M. Michel Després

Mme Lise Bordeleau


M. Jacques Fortin

M. Florent Francœur

Les membres du conseil d'administration pour l'exercice 2008-2009

M. Michel Després, président

Membres du milieu des employeurs :

Mme Lise Bordeleau, groupe des employeurs du milieu coopératif*

M. Jacques Fortin, groupe des employeurs

M. Florent Francœur, groupe des employeurs du milieu de la grande entreprise

Me Gaston Lafleur, groupe des employeurs du milieu de la petite et de la moyenne entreprise

M. Jean-Sébastien Noël, groupe des employeurs*

M. Harold Roy, groupe des employeurs

Membres du milieu des salariés :

M. Louis Bolduc, groupe des salariés syndiqués

Mme Maria Calderone, groupe des communautés culturelles*

Mme Marie-Ève Côté, groupe des jeunes*

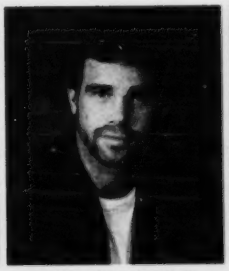
Mme Marie-Christine Gingras, groupe de la famille

Mme Ana Luisa Iturriaga, groupe des communautés culturelles**

Mme Marie-Christine Larouche, groupe des salariés non syndiqués

Mme Marie Leahey, groupe des femmes

Me Gaston Lafleur


M. Jean-Sébastien Noël

M. Harold Roy

M. Louis Bolduc

Mme Maria Calderone

Mme Marie-Ève Côté

Mme Marie-Christine Gingras

Mme Ana Luisa Iturriaga

Mme Marie-Christine Larouche

Mme Marie Leahey

* À compter du 11 juin 2008
** Démission le 22 avril 2008

L'organigramme

L'organigramme montre les composantes de la structure administrative de la Commission des normes du travail telle qu'elle se présentait le 31 mars 2009*.

* Pour connaître les responsabilités dévolues aux différentes unités administratives de la Commission, le lecteur est invité à consulter son site au : www.cnt.gouv.qc.ca ou à s'adresser par téléphone au Service des renseignements, au numéro 1 800 265-1414 ou au 514 873-7061.

M. Michel Després
Président-
directeur général

Le personnel

Pour assurer des services de qualité à la population, le personnel de la Commission des normes du travail comptait, au 31 mars 2009, 565 employés : 485 réguliers et 80 occasionnels. En comparaison, au 31 mars 2008, la Commission employait 581 personnes, soit 504 employés réguliers et 77 occasionnels. La Commission a ainsi respecté la cible de 529 équivalents temps complet (ETC) fixée par les autorités gouvernementales pour l'exercice 2008-2009.

M^me^ Andrée Blanchet
Vice-présidente aux services
à la gestion

M^me^ Brigitte Pelletier
Vice-présidente
aux services à la clientèle

M. Jean-Guy Lemieux
Secrétaire général

M. Robert L. Rivest
Directeur général par intérim
des affaires juridiques

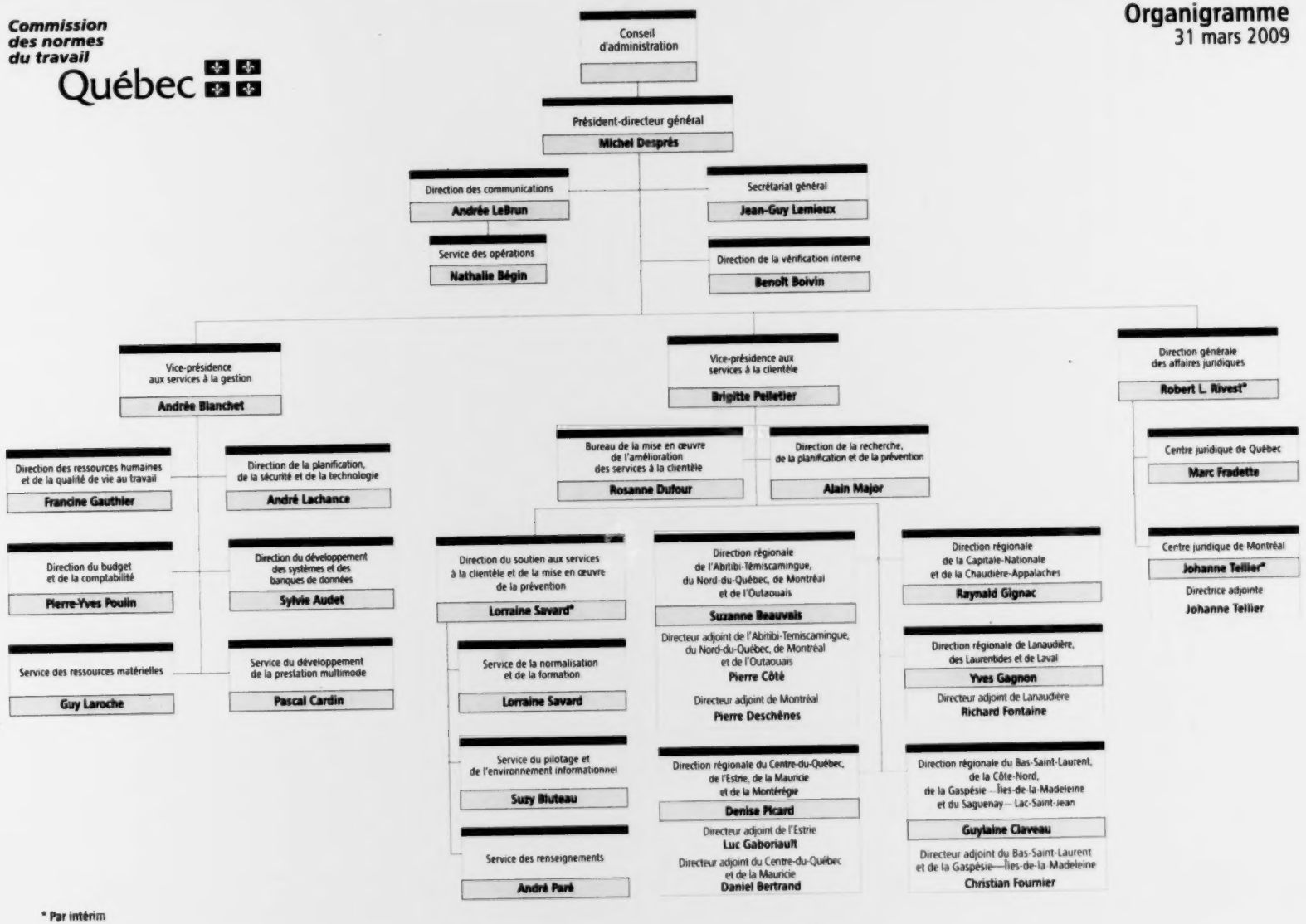
Commission des normes du travail
Québec

Organigramme
31 mars 2009

* Par intérim

Commission des normes du travail
Québec

Organigramme
31 mars 2009



* Par intérim

Faits saillants

Actualisation de l'énoncé de mission, de vision et de valeurs

La Commission a actualisé l'énoncé de sa mission en ces termes : « La Commission favorise, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés en conformité avec la Loi sur les normes du travail. »

La Commission s'est également donné une vision qui se situe dans le prolongement de son nouvel énoncé de mission : « La Commission des normes du travail, avec la contribution de son personnel et de ses partenaires, vise à être la référence dans le maintien de relations de travail justes et équilibrées quant à l'interprétation, à la mise en œuvre et à l'application de la Loi sur les normes du travail. »

La démarche entourant l'élaboration du Plan stratégique 2008-2012 a également donné lieu à une actualisation de l'énoncé des valeurs retenues par la Commission : le respect, l'équité et la responsabilité.

Nouveau plan stratégique

La Commission a terminé les travaux entourant l'élaboration du Plan stratégique 2008-2012. Ce plan, articulé autour de trois grandes orientations et de douze objectifs, a été déposé à l'Assemblée nationale le 17 juin 2008. Les éléments constitutifs de ce plan ainsi que les résultats atteints depuis son adoption sont présentés au chapitre 1.

Politique sur la prévention

La Commission a élaboré une politique sur la prévention qui vise à encadrer ses activités préventives dans une perspective de concertation et de cohérence organisationnelles et qui donne une définition de la prévention. La Commission a également adopté un programme de prévention, lequel présente les priorités organisationnelles retenues, expose les principales approches préventives et décrit le modèle adopté par la Commission.

Prestation de services

Dans une optique de responsabilisation des employeurs et des salariés et dans une volonté d'adapter sa prestation de services aux besoins de sa clientèle, la Commission a poursuivi la révision de sa prestation de services dans une perspective d'optimisation de ses ressources. À cette fin, elle s'est dotée d'une structure organisationnelle mieux adaptée comprenant le maintien de ses 14 bureaux régionaux et centralise la réception des demandes de services dans cinq guichets régionaux. La mise en service de ces guichets, pour lequel la Commission a élaboré et développé de nouveaux processus de travail, y compris le dépôt des plaintes en ligne à partir de son site Internet, a eu lieu en avril 2009.

Responsables d'un service de garde en milieu familial

La Loi modifiant la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance et la Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux, sanctionnées en 2003, ont été déclarées inconstitutionnelles par un jugement de la Cour supérieure du 31 octobre 2008. De ce fait, la Loi sur les normes du travail est devenue applicable notamment aux responsables d'un service de garde en milieu familial. Dès l'annonce de ce jugement, la Commission a mis sur pied une structure de coordination pour élaborer une stratégie d'intervention et un plan de communication afin de répondre à la demande de services provenant des responsables d'un service de garde et de faciliter le traitement des plaintes susceptibles d'être déposées. De plus, la Commission a expérimenté, dans le cadre de ce dossier, une stratégie favorisant l'utilisation, par cette clientèle, du dépôt des plaintes en ligne à partir de son site Internet.

Refonte du site Internet

La Commission a mis en ligne une toute nouvelle version de son site Internet. Très populaire auprès des salariés et des employeurs québécois, le site refondu permet notamment d'accéder à un classement par sujet des normes du travail, à une visionneuse qui illustre des situations de vie au travail, ainsi qu'à un plus grand nombre d'outils et de documents de référence.

Une nouvelle campagne nationale d'information visant à faire connaître la raison d'être de la Commission, de même qu'à positionner son site Internet et son personnel comme étant la référence en matière de normes du travail, a été menée sur le thème « Les normes du travail : mieux les comprendre pour mieux s'entendre ». Des messages diffusés à la radio et dans divers sites Internet ont invité les salariés et les employeurs à consulter le site de la Commission et à s'en faire un nouveau collègue de travail pour tout ce qui concerne les normes du travail. Pour accompagner ou compléter la lecture de son Rapport annuel de gestion 2008-2009, la Commission invite d'ailleurs le lecteur à visiter son site au : www.cnt.gouv.qc.ca.

Plan d'action concernant les disparités de traitement

La Commission a dressé un bilan de la réalisation de son plan d'action en matière de disparités de traitement. Un rapport a ainsi été remis au ministre du Travail. Ce plan faisait suite à une recommandation formulée dans un rapport du ministère du Travail déposé à l'Assemblée nationale. Le constat d'une présence relativement appréciable de clauses de disparités de traitement dans les conventions collectives québécoises avait en effet mené le ministre à confier à la Commission le mandat d'établir et de réaliser un plan d'action avec l'objectif de mieux faire connaître les dispositions législatives en cette matière et d'en surveiller l'application dans les milieux de travail. Les résultats obtenus indiquent que le plan a produit les effets escomptés. Ce succès est pour une grande part attribuable à la très bonne collaboration des intervenants patronaux et syndicaux.

Modifications à la Loi sur les normes du travail

Le 29 octobre 2008, la Loi modifiant la Loi sur les normes du travail concernant principalement les réservistes (L.Q. 2008, c. 30) était sanctionnée et entrait en vigueur. Cette loi introduit le droit du salarié qui est un réserviste des Forces canadiennes de s'absenter, sans salaire, pour participer à son entraînement annuel et à diverses opérations des Forces canadiennes à l'étranger durant une période pouvant aller jusqu'à 18 mois, ainsi que pour intervenir au Canada lors d'un sinistre majeur ou d'une situation d'urgence. Cette loi précise les conditions et les modalités d'exercice de ce droit. Le salarié pourra réintégrer son emploi habituel après sa mission.

Cette loi apporte aussi d'autres modifications en matière de normes du travail en ce qui a trait aux absences ou aux congés pour des raisons familiales ou parentales. Ainsi, elle permet que des personnes puissent être considérées comme des conjoints même si elles cessent temporairement de cohabiter ou si l'une d'elles est tenue de loger en permanence dans un autre lieu en raison de son état de santé ou de son incarcération. La loi établit en outre l'obligation pour le salarié qui veut se prévaloir d'un congé de paternité d'en aviser son employeur par écrit au préalable.

Augmentation du salaire minimum

En date du 1er mai 2008, le taux du salaire minimum a été augmenté de 0,50 $, passant de 8 $ à 8,50 $ l'heure. Ce taux est passé de 7,25 $ à 7,75 $ l'heure pour les salariés au pourboire et de 8,25 $ à 8,50 $ l'heure pour les salariés de certains secteurs de l'industrie du vêtement. Le salaire minimum payable au salarié affecté principalement à des opérations non mécanisées reliées à la cueillette de framboises, de fraises ou de pommes, établi au rendement, a également été modifié. La dernière augmentation remontait au 1er mai 2007. Au 31 mars 2009, une nouvelle augmentation était également prévue pour le 1er mai 2009, laquelle s'est effectivement matérialisée.

Qualité de vie au travail

En lien avec son engagement envers les membres de son personnel, clairement exprimé dans son plan stratégique, la Commission a introduit plusieurs mesures en vue d'améliorer la qualité de vie au travail. Elle a mis en œuvre son plan d'action 2008-2010 pour améliorer la qualité de vie au travail en vue d'accroître le taux de satisfaction des employés à l'égard de la qualité de vie au travail. À la suite du diagnostic sur la mobilisation, la fidélisation et l'attraction du personnel, elle a intégré les meilleures pratiques recensées et retenues à son plan d'action 2009-2012. En matière de formation et de développement des compétences, elle a adopté un programme de développement du leadership mobilisant à l'intention des personnes occupant un poste de gestion.

Performance financière

La Commission a continué d'exercer un contrôle serré de ses dépenses, de sorte qu'elle a réussi à dégager un excédent des produits sur les charges au cours de l'exercice.

Chapitre 1

LES RÉSULTATS

SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS

Le Plan stratégique 2008-2012

Le 17 juin 2008, le ministre du Travail a déposé à l'Assemblée nationale le nouveau plan stratégique de la Commission des normes du travail pour la période 2008-2012 intitulé *Pour des relations justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés.*

Le Plan stratégique 2008-2012 s'appuie sur une vision et des valeurs ainsi que sur des orientations et des objectifs qui visent essentiellement à permettre à la Commission de mieux centrer ses interventions sur sa mission, d'offrir des services de qualité et d'être une organisation performante. Les choix stratégiques de la Commission sont fixés en conformité avec les priorités et les orientations gouvernementales. De plus, ils prennent en considération tant la capacité de l'organisation que les ressources mises à sa disposition.

Afin d'assurer la réalisation de son plan stratégique, la Commission a produit un plan d'action organisationnel qui répertorie l'ensemble des actions déterminantes à réaliser relativement à chacune des cibles et à chacun des objectifs stratégiques pour la période 2008-2012. La direction de la Commission assure le suivi périodique de l'état d'avancement des mesures inscrites dans son plan d'action par l'entremise d'un tableau de bord.

Les principales composantes du Plan stratégique 2008-2012 de la Commission sont présentées dans le diagramme qui suit.

COMPOSANTES DU PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012

Mission

La Commission favorise, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

	Le respect des normes du travail	La qualité des services offerts	La performance de l'organisation
Enjeux			
Orientations	Susciter un plus grand respect de la loi en faisant de la prévention la pierre angulaire de nos activités.	Adapter nos services à mesure qu'évoluent les besoins de notre clientèle, selon notre capacité, en misant sur la volonté des employeurs et des salariés d'assumer les responsabilités que nous leur reconnaissons.	Miser sur un personnel compétent et mobilisé pour réaliser pleinement notre mission.
Axes d'intervention et objectifs	INTÉGRATION DE LA PRÉVENTION À L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION 1. D'ici le 31 mars 2012, intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission. 2. D'ici le 31 mars 2012, tenir des activités de surveillance dans les secteurs d'activité où le risque d'infraction aux normes du travail est élevé en y intégrant des mesures relatives à la prévention. 3. D'ici le 31 mars 2012, mettre en œuvre un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises à risque au regard du harcèlement psychologique au travail. ADAPTATION DU RÉGIME UNIVERSEL DES CONDITIONS DE TRAVAIL 4. D'ici le 31 mars 2012, dans l'exercice du rôle de conseiller auprès du ministre, déceler les nouveaux problèmes qui affectent le marché du travail, se documenter sur ces problèmes et évaluer les effets qu'auront sur eux les dispositions de la loi.	TRAITEMENT DES DEMANDES DE SERVICES 5. D'ici le 31 mars 2012, adapter la prestation des services à la clientèle en mesure des responsabilités dévolues aux salariés et aux employeurs concernant la résolution de leurs litiges. 6. D'ici le 31 mars 2011, utiliser, dans les points de service de la Commission, un mécanisme continu pour l'évaluation de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle en fonction des engagements pris par la Commission. 7. D'ici le 31 mars 2011, adopter un cadre de maintien de la qualité des services dans les relations entre clients et avocats. 8. D'ici le 31 mars 2009, adopter un nouveau cadre de gestion des plaintes relatives à la qualité des services fournis et rendre compte annuellement de sa mise en œuvre. SERVICES EN LIGNE 9. D'ici le 31 mars 2012, développer la prestation électronique afin d'offrir à la clientèle des services qui tiennent compte des meilleures pratiques et des nouvelles occasions d'affaires.	DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET RELÈVE DES EFFECTIFS 10. D'ici le 31 mars 2009, adopter l'offre de service actualisée, laquelle orientera la gestion intégrée de la main-d'œuvre. 11. D'ici le 31 mars 2012, adopter et mettre en œuvre un plan de relève des effectifs qui permettra de combler les besoins en matière de main-d'œuvre. 12. Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser tant la mobilisation que la fidélisation du personnel et d'attirer des recrues.

COMPOSANTES DU PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012

Mission
La Commission favorise, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

	Le respect des normes du travail	La qualité des services offerts	La performance de l'organisation
Enjeux			
Orientations	**Susciter un plus grand respect de la loi en faisant de la prévention la pierre angulaire de nos activités.**	**Adapter nos services à mesure qu'évoluent les besoins de notre clientèle, selon notre capacité, en misant sur la volonté des employeurs et des salariés d'assumer les responsabilités que nous leur reconnaissons.**	**Miser sur un personnel compétent et mobilisé pour réaliser pleinement notre mission.**
Axes d'intervention et objectifs	INTÉGRATION DE LA PRÉVENTION À L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION 1. D'ici le 31 mars 2012, intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission. 2. D'ici le 31 mars 2012, tenir des activités de surveillance dans les secteurs d'activité où le risque d'infraction aux normes du travail est élevé en y intégrant des mesures relatives à la prévention. 3. D'ici le 31 mars 2012, mettre en œuvre un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises à risque au regard du harcèlement psychologique au travail. ADAPTATION DU RÉGIME UNIVERSEL DES CONDITIONS DE TRAVAIL 4. D'ici le 31 mars 2012, dans l'exercice du rôle de conseiller auprès du ministre, déceler les nouveaux problèmes qui affectent le marché du travail, se documenter sur ces problèmes et évaluer les effets qu'auront sur eux les dispositions de la loi.	TRAITEMENT DES DEMANDES DE SERVICES 5. D'ici le 31 mars 2012, adapter la prestation des services à la clientèle en mesure des responsabilités dévolues aux salariés et aux employeurs concernant la résolution de leurs litiges. 6. D'ici le 31 mars 2011, utiliser, dans les points de service de la Commission, un mécanisme continu pour l'évaluation de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle en fonction des engagements pris par la Commission. 7. D'ici le 31 mars 2011, adopter un cadre de maintien de la qualité des services dans les relations entre clients et avocats. 8. D'ici le 31 mars 2009, adopter un nouveau cadre de gestion des plaintes relatives à la qualité des services fournis et rendre compte annuellement de sa mise en œuvre. SERVICES EN LIGNE 9. D'ici le 31 mars 2012, développer la prestation électronique afin d'offrir à la clientèle des services qui tiennent compte des meilleures pratiques et des nouvelles occasions d'affaires.	DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET RELÈVE DES EFFECTIFS 10. D'ici le 31 mars 2009, adopter l'offre de service actualisée, laquelle orientera la gestion intégrée de la main-d'œuvre. 11. D'ici le 31 mars 2012, adopter et mettre en œuvre un plan de relève des effectifs qui permettra de combler les besoins en matière de main-d'œuvre. 12. Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser tant la mobilisation que la fidélisation du personnel et d'attirer des recrues.

Le sommaire des résultats présenté au tableau 1 montre qu'au 31 mars 2009 la moitié des objectifs du plan stratégique (50 %) étaient atteints ou partiellement atteints et que cinq étaient en voie de réalisation (42 %). Pour un des objectifs (8 %), aucune action n'était prévue au plan d'action de la Commission pour l'exercice 2008-2009 ; le résultat est donc inscrit comme « à venir ». La Commission considère que la mise en œuvre du Plan stratégique 2008-2012 est en conséquence bien amorcée.

TABLEAU 1 /// Sommaire des résultats du Plan stratégique 2008-2012

Objectifs		Niveau d'atteinte de l'objectif
1	D'ici le 31 mars 2012, intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.	Partiellement atteint
2	D'ici le 31 mars 2012, tenir des activités de surveillance dans les secteurs d'activité où le risque d'infraction aux normes du travail est élevé en y intégrant des mesures relatives à la prévention.	En voie de réalisation
3	D'ici le 31 mars 2012, mettre en œuvre un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises à risque au regard du harcèlement psychologique au travail.	En voie de réalisation
4	D'ici le 31 mars 2012, dans l'exercice du rôle de conseiller auprès du ministre, déceler les nouveaux problèmes qui affectent le marché du travail, se documenter sur ces problèmes et évaluer les effets qu'auront sur eux les dispositions de la loi.	Partiellement atteint
5	D'ici le 31 mars 2012, adapter la prestation des services à la clientèle en mesure des responsabilités dévolues aux salariés et aux employeurs concernant la résolution de leurs litiges.	En voie de réalisation
6	D'ici le 31 mars 2011, utiliser, dans les points de service de la Commission, un mécanisme continu pour l'évaluation de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle en fonction des engagements pris par la Commission.	En voie de réalisation
7	D'ici le 31 mars 2011, adopter un cadre de maintien de la qualité des services dans les relations entre clients et avocats.	Atteint
8	D'ici le 31 mars 2009, adopter un nouveau cadre de gestion des plaintes relatives à la qualité des services fournis et rendre compte annuellement de sa mise en œuvre.	Atteint
9	D'ici le 31 mars 2012, développer la prestation électronique afin d'offrir à la clientèle des services qui tiennent compte des meilleures pratiques et des nouvelles occasions d'affaires.	Partiellement atteint
10	D'ici le 31 mars 2009, adopter l'offre de service actualisée, laquelle orientera la gestion intégrée de la main-d'œuvre.	En voie de réalisation
11	D'ici le 31 mars 2012, adopter et mettre en œuvre un plan de relève des effectifs qui permettra de combler les besoins en matière de main-d'œuvre.	À venir
12	Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser tant la mobilisation que la fidélisation du personnel et d'attirer des recrues.	Partiellement atteint

Atteint : L'ensemble des cibles de résultats liées à la mise en œuvre de l'objectif est réalisé.
Partiellement atteint : Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont réalisées sans que l'objectif soit pleinement atteint.
En voie de réalisation : Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont en voie d'être réalisées et aucune d'entre elles n'est atteinte.
À venir : Au regard des cibles de cet objectif, aucune action n'est prévue au Plan d'action corporatif de la Commission pour l'exercice 2008-2009.

La Déclaration de services aux citoyens

La Commission, par l'entremise de sa déclaration de services aux citoyens, rend publique une série d'engagements formels quant à la nature, à l'accessibilité et à la qualité des services offerts aux citoyens. Le texte complet de la déclaration est présenté à l'annexe 1.

La Commission a retenu 12 engagements pour lesquels des indicateurs et des cibles mesurables ont été définis. Le tableau 2 présente les résultats obtenus au cours des deux dernières années. Toutefois, en raison de la stabilité des résultats obtenus depuis plusieurs années et à des fins d'économie de coûts, la Commission a décidé de ne pas mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard de ses engagements pour les exercices 2007-2008 et 2008-2009. Ces données sont donc absentes du tableau.

Il y a lieu de noter qu'afin de prendre en compte l'évolution du contexte, de l'environnement ainsi que des projets en cours dans son organisation, la Commission a entrepris une démarche visant à actualiser les composantes de sa déclaration de services aux citoyens dont la dernière révision remonte à février 2006. Le comité de travail mis sur pied pour réviser les engagements tiendra compte des principaux éléments suivants :

- l'actualisation de la mission, de la vision et des valeurs de l'organisation ;
- l'intégration de la prévention à l'ensemble des interventions de la Commission en mettant l'accent sur la responsabilisation des salariés et des employeurs au regard de leurs droits et obligations ;
- la mise en place des guichets régionaux ;
- la possibilité d'établir des engagements en matière de harcèlement psychologique ;
- la capacité de l'organisation.

TABLEAU 2 /// Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Engagement	Cible	2008-2009	2007-2008	Évaluation
1 Rapidité de la réponse aux appels reçus par le Service des renseignements	Proportion des appels ayant obtenu une réponse dans un délai de 3 minutes ou moins	94,0 %	93,0 %	☺
2 Accessibilité jour et nuit et 7 jours sur 7 aux capsules d'information	Aucune interruption de service	100 % de service continu	99,5 % de service continu	☺
3 Promptitude dans l'accueil et la réception des visiteurs dans les directions régionales[1]	Accueil des visiteurs dans un délai de 15 minutes ou moins	92,5 %	93,9 %	☺
4 Rapidité de la réponse aux demandes de service de la clientèle reçues par courrier	Accusé de réception dans un délai de 5 jours ou moins	99,8 %	99,4 %	☺
5 Rapidité de la réponse aux demandes de renseignements de la clientèle reçues par courrier électronique	Accusé de réception dans un délai de un jour ouvrable ou moins	100 %	100 %	☺
	Réponse dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	98,8 %	98,0 %	☺
6 Mise à jour et facilité d'accès au site Internet	Nombre de consultations du site	2 018 232	1 677 401	S. O.
	Taux d'appréciation globale du site	N. D.[2]	N. D.[2]	S. O.
7 Explications fournies au salarié au moment du dépôt de la plainte sur les étapes de traitement de son dossier	Proportion des salariés informés	N. D.[2]	N. D.[2]	S. O.
8 Information fournie au salarié sur les principales étapes du traitement judiciaire de son dossier	Proportion des salariés informés	N. D.[2]	N. D.[2]	S. O.
9 Rapidité de traitement des plaintes qui ne nécessitent pas d'intervention juridique[3]	Proportion des plaintes terminées dans les directions régionales dans un délai de 90 jours ou moins	Plaintes pécuniaires		☹
		78,5 %	78,4 %	
		Pratique interdite		
		69,3 %	64,5 %	
		Congédiement sans une cause juste et suffisante		
		68,5 %	61,4 %	

TABLEAU 2 /// Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens - *suite...*

Engagement	Cible	2008-2009	2007-2008	Évaluation
10 Rapidité de la réponse aux demandes de renseignements d'un salarié portant sur le cheminement de sa plainte	Proportion des salariés ayant été informés dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	N. D.[2]	N. D.[2]	S. O.
	Taux de satisfaction à l'égard de l'information transmise	N. D.[2]	N. D.[2]	S. O.
11 Rapidité des décisions à la suite d'une demande de révision	Décision rendue dans un délai de 30 jours ou moins	92,3 %	94,0 %	☺
12 Promptitude dans la communication avec les personnes ayant porté plainte relativement à la qualité des services de la Commission	Communication dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	89,6 %	100 %	☺

Évaluation : La Commission considère comme acceptable pour l'atteinte des engagements de sa déclaration de services aux citoyens une cible de 90 % avec un seuil de tolérance de plus ou moins 5 %.

☺ 85 % et plus ☹ 80 % à 84 % ☹ Moins de 80 %

1 Ces résultats ne comprennent que les visiteurs qui se sont présentés sans rendez-vous.
2 Non déterminé ; aucun sondage n'a été réalisé pour mesurer le respect de ces engagements.
3 Le calcul du délai exclut les plaintes où l'employeur a fait faillite et celles où il a été mis en demeure. Par ailleurs, l'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète de la plainte par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades du cheminement d'une plainte sans être responsables du dossier.

Les pages qui suivent présentent plus en détail l'information relative aux résultats des engagements de la Commission liés à sa déclaration de services aux citoyens ainsi qu'aux objectifs de son plan stratégique et rapportent les principaux résultats des activités liées à ses opérations courantes.

ORIENTATION 1

Susciter un plus grand respect de la loi en faisant de la prévention la pierre angulaire de nos activités.

AXE 1 - Intégration de la prévention à l'ensemble des activités de la Commission

OBJECTIF 1

D'ici le 31 mars 2012, intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles	Résultats 2008-2009
Avoir élaboré une politique sur la prévention d'ici le 1er juin 2008.	Réalisé le 16 septembre 2008
Avoir adopté le plan d'action rattaché à la politique sur la prévention d'ici le 31 mars 2009.	En voie de réalisation
Avoir intégré la prévention à l'ensemble des activités de la Commission au 31 mars 2012.	Aucune action prévue

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission s'est dotée d'une politique sur la prévention qui précise ses orientations en la matière, officialise son modèle et encadre la mise en œuvre et la réalisation des actions préventives au sein de l'organisation. La prévention y est définie comme l'ensemble des stratégies et actions réalisées au bénéfice de la population, des salariés et des employeurs, visant à améliorer la connaissance des normes du travail, à éviter le risque et l'étendue des infractions en cette matière et, au besoin, à en limiter les conséquences, le tout dans la perspective d'une plus grande responsabilisation des acteurs concernés, au regard de leurs droits et de leurs obligations.

La Politique de la prévention découle du cadre théorique sur la prévention adopté en 2005 par la Commission. Elle vise à encadrer ses activités préventives dans une perspective de concertation et de cohérence organisationnelles. Elle met ainsi l'accent sur la réalisation d'actions préventives à la fois globales et spécifiques pour agir sur les causes des infractions plutôt que sur leurs effets.

Pour assurer la mise en œuvre de la politique, la Commission a créé un comité qui coordonne les travaux d'un groupe de travail multisectoriel permanent. Ce groupe de travail multisectoriel a notamment le mandat de proposer un programme ainsi qu'un plan d'action intégré en matière de prévention comprenant les cibles et les délais de réalisation.

À partir de problématiques identifiées, soit celles qui sont liées aux normes pécuniaires ciblées (jours fériés, majoration des heures supplémentaires, vacances, bulletin de paie et partage des pourboires), au licenciement collectif, au harcèlement psychologique, au secteur agricole et aux travailleurs migrants, ce programme adopté par la direction de la Commission le 26 mars 2009 présente les activités de la Commission dans un ensemble cohérent. Il fait état des principales approches préventives, décrit le modèle adopté par la Commission et précise les priorités organisationnelles retenues.

Le plan d'action intégré qui découle du programme de prévention décrit les activités à réaliser pour chacune des priorités organisationnelles retenues. Le groupe de travail multisectoriel a déposé un projet de plan d'action intégré auprès de la direction de la Commission pour adoption.

Enfin, il y a lieu de souligner que les moyens d'action retenus pour l'intégration de la prévention à l'ensemble des activités de la Commission s'échelonnent jusqu'en 2012.

// Les activités d'information et de renseignement

La Commission considère qu'une meilleure connaissance des normes par l'employeur et par le salarié facilite l'application de la loi et conduit à une relation de travail plus juste et plus équilibrée. Ainsi, dans l'exercice de ses fonctions d'information et de renseignement auprès des salariés, des employeurs et de la population en général, la Commission a mené, au cours de l'exercice 2008-2009, les activités présentées aux tableaux 3 et 4 qui suivent.

TABLEAU 3 /// Activités d'information

Activités	2008-2009	2007-2008
Campagne d'information	1	1
Placements publicitaires	19	18
Événements publics	47	39
Téléchargements de publications	208 362	168 696
Interventions d'aide-conseil à la demande des employeurs	25	26
Rencontres de partenariat	139	43
Séances d'information et séminaires destinés aux employeurs	762	673

Campagne nationale d'information

En accord avec son orientation en matière de prévention, la Commission a lancé le 6 octobre 2008 une campagne d'information sur le thème « Les normes du travail : mieux les comprendre pour mieux s'entendre ». Cette campagne s'est déroulée jusqu'au 2 novembre 2008. Elle comportait la diffusion de messages à la radio et dans des sites Internet très fréquentés invitant salariés et employeurs à consulter le site Internet de la Commission et à s'en faire un collègue de travail pour tout ce qui concerne les normes du travail. Tout porte à croire que cette campagne a porté ses fruits, puisque pendant sa durée une affluence de 99 488 internautes de plus qu'à pareille période l'année précédente a été constatée.

Placements publicitaires

La Commission effectue des placements publicitaires en vue d'informer les employeurs et les salariés. Au cours des mois d'avril et de mai 2008, elle a réalisé une campagne médiatique dans les quotidiens pour annoncer la hausse du salaire minimum ; puis, en juin 2008, ce fut pour rappeler les dispositions liées au congé férié de la fête nationale. De plus, afin de poursuivre son action à l'endroit de la clientèle des jeunes, la Commission a diffusé des publicités en juin et en octobre 2008 dans le magazine *Jobboom* et, au cours de l'été, dans différents guides de l'emploi, rejoignant ainsi des étudiants finissants sur le point d'intégrer le marché du travail. La Commission a aussi placé des chroniques

d'information dans des hebdomadaires afin de sensibiliser sa clientèle à certaines réalités régionales concernant l'application de la loi et de promouvoir le nouveau site Internet de la Commission.

Événements publics

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Commission a pris part à plus d'une quarantaine de salons et d'expositions, des événements qui favorisent une communication directe avec la clientèle. Les activités ciblées ont été celles qui permettent d'entrer spécifiquement en contact avec les salariés des secteurs d'emploi considérés comme plus à risque pour ce qui est des infractions à la loi, dont ceux de la restauration, de l'habitation sociale et du secteur agricole. La Commission privilégie de plus les événements où elle peut rencontrer et sensibiliser les jeunes et les membres de communautés culturelles. Par exemple, elle a participé au Colloque sur les ressources humaines dans le commerce du détail du Conseil québécois du commerce de détail, un partenaire dynamique qui facilite la rencontre d'employeurs et de salariés assujettis à la Loi sur les normes du travail. En collaboration avec le Conseil du patronat du Québec, la Commission a aussi tenu un événement annuel à Québec et à Montréal. Elle a également donné des conférences auprès des membres de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec et de ceux du Barreau du Québec. La Commission a, de plus, présenté de l'information sur le harcèlement psychologique au travail lors du congrès annuel de l'Association des infirmières et infirmiers en santé du travail du Québec. Au total, la Commission a rencontré 153 766 visiteurs lors de ces événements publics où les animateurs ont expliqué clairement et simplement les normes du travail et répondu aux questions de 13 296 personnes, employeurs ou salariés. La Commission a distribué 33 422 dépliants d'information sur les normes du travail lors de ces activités.

Téléchargements de publications

Le nombre de téléchargements des publications de la Commission a connu une augmentation de près de 40 000, passant de 168 696 au cours de l'exercice 2007-2008, à 208 362 pour 2008-2009. La Commission explique ce résultat très positif par la mise en ligne de son nouveau site dans lequel les publications sont accessibles dès la page d'accueil et par différentes portes d'entrée dans le site, avec une exposition moyenne quatre fois plus élevée qu'avant la refonte du site. Les publications les plus téléchargées sont le guide *Interprétation et jurisprudence*, mis à jour en août 2008, dont il s'est fait 17 340 téléchargements, ainsi que les dépliants *L'avis de licenciement collectif*, téléchargé à 15 588 reprises, et *Bientôt parents*, expliquant les modalités entourant les congés parentaux, téléchargé 13 467 fois.

Interventions d'aide-conseil à la demande des employeurs

La Commission a aussi mené 25 interventions d'aide-conseil auprès de nouveaux employeurs dans les secteurs d'activité les plus souvent en infraction. Il s'agit de contacts téléphoniques permettant de fournir de l'information, d'établir les besoins particuliers et de convenir des services et de la documentation à transmettre pour bien répondre aux besoins.

Rencontres de partenariat

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Commission a intensifié ses efforts dans l'exercice d'activités de partenariat, notamment en raison de son orientation en matière de prévention. La Commission a en effet rencontré plus d'organismes qu'au cours de l'exercice 2007-2008 afin de développer avec eux une collaboration permettant de réaliser des projets en commun. Ces organismes agissent ensuite comme agents multiplicateurs auprès de leurs membres ou de leur clientèle respective.

Séances d'information et séminaires destinés aux employeurs

La Commission a tenu 600 séances d'information dans l'ensemble des régions administratives du Québec, principalement à l'intention de groupes de salariés faisant partie des clientèles cibles. Un nombre important de ces séances s'adressaient à des finissants du secondaire en formation professionnelle ou à l'enseignement général, ainsi qu'à des étudiants de l'enseignement collégial ou universitaire. Cette présence active sur le terrain permet à la Commission de prendre contact avec des milliers de jeunes qui entrent sur le marché du travail. D'autres séances ont permis d'offrir de l'information notamment à des salariés des communautés culturelles en processus d'intégration et à des salariés en processus de réadaptation au travail.

La Commission a invité plus de 57 000 employeurs ayant 50 salariés et moins à participer aux séminaires de formation proposés pour leur permettre d'acquérir des connaissances sur des aspects particuliers de la loi et d'obtenir des réponses en vue de résoudre des problèmes vécus dans les entreprises. En tenant compte des besoins exprimés par les employeurs au moyen des évaluations fournies lors de séminaires antérieurs, les thèmes du printemps 2008 ont porté sur les heures supplémentaires et les jours fériés, tandis que le séminaire de l'automne 2008 a eu pour sujet la cessation d'emploi. Dans l'ensemble des régions administratives du Québec, 162 séminaires ont eu lieu devant plus de 3 000 propriétaires d'entreprises, responsables des ressources humaines en entreprises et personnes offrant de l'aide-conseil en gestion des ressources humaines ou en relations de travail. Une proportion de 98 % des participants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de ces séminaires. Il est intéressant de noter qu'environ 45 % des inscriptions au séminaire du printemps 2008 ont été effectuées par l'intermédiaire du service d'inscription en ligne.

TABLEAU 4 /// Demandes de renseignements

Mode de réception	2008-2009	2007-2008	Variation (%)
Appels pris en charge par les préposés	348 386	357 345	- 2,5
Délai moyen de prise en charge des appels	36,5 s	38,9 s	- 6,2
Consultations des capsules préenregistrées	87 585	112 923	- 22,4
Accueil des visiteurs dans les directions régionales	13 110	13 713	- 4,4
Demandes de renseignements par courriel[1]	24 548	31 217	- 21,4
Consultations du site Internet	2 018 232	1 677 401	20,3

1 Ces nombres excluent les demandes de publications.

À la lecture du tableau 4, on constate que le Service des renseignements de la Commission est une porte d'entrée importante pour les employeurs et pour les salariés qui ont des questions touchant la Loi sur les normes du travail et ses règlements ainsi que la Loi sur la fête nationale.

Le délai moyen de prise en charge des appels des clients s'est en outre amélioré par rapport à l'exercice précédent. À cet égard, on peut penser qu'une prise en charge rapide des appels évite les appels additionnels de la part de la clientèle.

Le système électronique de renseignements par téléphone montre cependant un nombre de consultations des capsules d'information inférieur à celui observé à la même date l'an dernier.

Quant au nombre de demandes de renseignement par courriel, pour lesquelles il est possible d'utiliser le formulaire disponible en ligne sur le site Internet de la Commission, il a diminué de plus de 21 % par rapport à l'exercice précédent.

On constate également au tableau 4 une augmentation marquée du nombre de consultations du site de la Commission. En effet, 340 831 consultations de plus qu'au cours de l'exercice précédent ont été enregistrées. Ces résultats encourageants semblent montrer que le nouveau site de la Commission, mis en ligne le 20 juin 2008, répond davantage aux besoins de la clientèle internaute. Autre fait appréciable, les analyses des statistiques de fréquentation révèlent que l'information, les documents et les outils que le site contient intéressent autant les salariés que les employeurs.

Au regard des engagements énoncés dans sa déclaration de services aux citoyens, la Commission évalue favorablement la promptitude de l'accueil et de la réception des visiteurs, la rapidité de la réponse aux appels reçus par le Service des renseignements et aux demandes de renseignements reçues par courriel, l'accessibilité des capsules d'information ainsi que la mise à jour et la facilité de l'accès à son site Internet.

// Les recours de nature pénale

La Commission, souhaitant accroître le degré de respect de la loi dans une perspective de prévention et de responsabilisation accrue des employeurs et des salariés, agit non seulement en amont des infractions à la loi, mais également en aval. Dans cet esprit de prévention visant à limiter le dommage, la Commission intervient en matière pénale auprès des employeurs contrevenants qui, volontairement, ne tiennent pas compte de la loi ou qui l'enfreignent de façon persistante.

La Commission a commencé à agir elle-même à titre de poursuivante en cette matière au cours de l'exercice 2007-2008, s'appropriant l'ensemble du processus de traitement tant sur le plan de l'enquête que du soutien juridique. Ainsi, alors qu'à peine une vingtaine de poursuites avaient été entreprises entre 1980, date de mise en vigueur de la Loi sur les normes du travail, et 2007, les résultats de l'exercice 2008-2009 montrent que près de 300 rapports d'infraction dénonçant une infraction pénale ont été produits, amenant pour cette seule période plus d'une centaine de condamnations.

Le tableau qui suit montre les résultats pour l'exercice 2008-2009.

POURSUITES PÉNALES

	2008-2009
Poursuites en traitement au début de l'exercice	95
Rapports d'infraction émis au cours de l'exercice	299
Poursuites à traiter au cours de l'exercice	394
Poursuites réglées au cours de l'exercice	232
// Réglées sans jugement[1]	61
// Réglées avec jugement[2]	171
Poursuites en traitement à la fin de l'exercice	162
Nombre de condamnations sur poursuites pénales	124
Montant des amendes[3]	98 360 $

1 Les motifs de fermeture sans jugement sont : retrait d'accusation, défendeur introuvable ou en faillite et poursuite non fondée.
2 Il peut s'agir d'un acquittement ou d'une condamnation.
3 Les amendes sont versées au fonds consolidé du revenu.

OBJECTIF 2

D'ici le 31 mars 2012, tenir des activités de surveillance dans les secteurs d'activité où le risque d'infraction aux normes du travail est élevé en y intégrant des mesures relatives à la prévention.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles	Résultats 2008-2009
Avoir conçu et implanté un programme de surveillance d'ici le 31 mars 2009.	En voie de réalisation
D'ici le 31 mars 2012, avoir mené dans chacune des régions du Québec, des actions relatives à la surveillance.	Aucune action prévue

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Compte tenu de son objectif stratégique qui vise l'intégration de la prévention à l'ensemble de ses activités dans une perspective d'actions intégrées, la Commission a confié à un groupe de travail multisectoriel permanent, outre le mandat de proposer un programme ainsi qu'un plan d'action intégré, celui d'alimenter l'élaboration du programme de surveillance.

Les travaux réalisés par ce groupe de travail multisectoriel ont permis d'identifier les secteurs à risque et les clientèles cibles. Ils ont également alimenté le plan d'action de surveillance à réaliser pour l'exercice 2009-2010.

// Les activités de surveillance de l'application de la loi

Dans le cadre d'un programme de surveillance, la Commission intervient de deux façons. D'une part, elle informe des employeurs pour lesquels aucune infraction n'a été portée à sa connaissance, sur les modalités et les particularités de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale dans leur entreprise. Il s'agit de l'intervention de prévention. D'autre part, elle observe aussi sur place, ou par l'examen de documents, les pratiques d'employeurs ayant déjà fait l'objet d'une intervention préventive ou pour lesquels des infractions ont été portées à sa connaissance et s'assure que les situations non conformes ont été corrigées, en utilisant les recours à sa disposition. Cette inspection peut notamment être entreprise à la suite du dépôt d'une plainte confidentielle, auquel cas la Commission peut procéder à un examen intégral de l'application de la loi dans l'entreprise. Il s'agit de l'intervention dite de conformité. Le tableau qui suit présente les activités de surveillance réalisées par la Commission en vertu de son programme de surveillance pour l'exercice 2008-2009.

TABLEAU 5 /// Résultats du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale

	2008-2009				2007-2008[1]			
	Fête nationale	Industrie du vêtement	Autres secteurs[2]	**Total**	Fête nationale	Industrie du vêtement	Autres secteurs[2]	**Total**
Interventions préventives	25	S. O.	426	451	5	S. O.	997	1 002
Interventions de conformité Entreprises ayant fait l'objet d'une inspection	53	327	1 447	1 827	68	289	1 825	2 182
Nombre total d'interventions	78	327	1 873	2 278	73	289	2 822	3 184
Nombre de salariés dont les conditions de travail ont été vérifiées par échantillonnage	S. O.	3 597	10 134	13 731	S. O.	3 331	13 180	16 511
Nombre d'entreprises dans lesquelles des infractions ont été constatées	25	69	849	943	18	50	841	909
Nombre d'entreprises nécessitant une intervention juridique[3]	4	2	188	194	0	1	103	104
Pourcentage des entreprises qui se sont conformées sans intervention juridique	84,0 %	97,1 %	77,9 %	79,4 %	100,0 %	98,0 %	87,8 %	88,6 %

S. O. : sans objet.

1 Les chiffres de l'exercice 2007-2008 ont été redressés afin de tenir compte d'une nouvelle méthode de calcul.

2 Comprend principalement les secteurs de la restauration, de l'hébergement, du commerce de détail et du travail saisonnier.

3 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète de la plainte par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades du cheminement d'une plainte sans être responsables du dossier.

À la lecture du tableau 5, on constate une baisse du nombre total d'interventions réalisées en vertu du programme de surveillance. Cette diminution est attribuable à la réaffectation des ressources normalement consacrées à ce programme pour faire face à la prise en charge des 4 929 plaintes additionnelles déposées par des responsables d'un service de garde, ainsi qu'il en sera fait état en regard des tableaux 6 et 7 ci-après.
Il y a lieu de souligner toutefois que la Commission est intervenue dans un secteur reconnu comme étant à risque d'infraction aux normes du travail, soit celui de l'hébergement et de la restauration, en y réalisant 512 interventions de surveillance. Enfin, la diminution du pourcentage de dossiers réglés avant intervention juridique s'explique par la nouvelle approche adoptée par la Commission en matière de poursuite pénale. En effet, antérieurement, les dossiers étaient généralement réglés sans l'intervention des avocats de la Commission. Or, les nouvelles façons de faire comportent davantage de recours en matière pénale, ce qui diminue le pourcentage de fermetures avant intervention juridique.

Des activités de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail ont également été menées dans le cadre du Plan d'action de la Commission des normes du travail concernant les disparités de traitement. Mis en œuvre en 2004, ce plan d'action visait à mieux faire connaître les dispositions législatives concernant ces disparités et d'en surveiller l'application dans les milieux de travail. Il faisait suite à une recommandation formulée dans un rapport du ministère du Travail à l'Assemblée nationale. Le constat d'une présence relativement appréciable de clauses de disparités de traitement dans les conventions collectives avait en effet mené le ministre à confier à la Commission le mandat d'établir et de réaliser un plan d'action en la matière.
Le 9 décembre 2008, après avoir dressé un bilan de ses réalisations, la Commission a transmis au ministre du Travail son rapport sur la mise en œuvre du plan d'action concernant les disparités de traitement.
À la lumière de ce rapport, il appert que les interventions de sensibilisation et de surveillance menées par la Commission ont eu les effets escomptés, en grande partie grâce à la très bonne collaboration des intervenants patronaux et syndicaux.

OBJECTIF 3

D'ici le 31 mars 2012, mettre en œuvre un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises à risque au regard du harcèlement psychologique au travail.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles	Résultats 2008-2009
Avoir conçu et implanté un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises d'ici le 31 mars 2010.	En voie de réalisation
Avoir mené, d'ici le 31 mars 2012, des actions de prévention dans des entreprises de chacune des régions du Québec.	Aucune action prévue

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Les travaux requis pour la mise en œuvre de cet objectif sont pris en charge par le groupe de travail multisectoriel permanent mis en place dans le cadre de l'atteinte de l'objectif stratégique 1 visant l'intégration de la prévention à l'ensemble des activités de la Commission. Le harcèlement psychologique a en effet été retenu comme l'une des priorités organisationnelles du programme et du plan d'action intégré en matière de prévention. La Commission a commencé ses analyses afin de cerner et d'évaluer les secteurs d'activité plus problématiques au regard du harcèlement psychologique au travail et de proposer des moyens d'action permettant de rejoindre la clientèle ciblée dans le plan d'action intégré en matière de prévention, soit les employeurs de moins de 50 salariés non syndiqués.

AXE 2 - Adaptation du régime universel des conditions de travail

OBJECTIF 4

D'ici le 31 mars 2012, dans l'exercice du rôle de conseiller auprès du ministre, déceler les nouveaux problèmes qui affectent le marché du travail, se documenter sur ces problèmes et évaluer les effets qu'auront sur eux les dispositions de la loi.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles	Résultats 2008-2009
1 En matière de relations de travail triangulaires, avoir produit, d'ici le 31 mars 2009, un document qui présente les paramètres utilisés pour identifier les employeurs et assurer sa diffusion auprès de la clientèle d'ici le 31 décembre 2009.	En voie de réalisation

2 D'ici le 31 mars 2012, s'être documenté sur les questions suivantes :
// la flexibilité et l'étalement des heures de travail ainsi que les banques d'heures ;
// la non-majoration des heures supplémentaires ;
// les disparités selon les statuts d'emploi ;
// les conditions de travail des travailleurs migrants et l'exercice de leurs droits au regard de la Loi sur les normes du travail.
	En voie de réalisation

3 D'ici le 31 mars 2009, au regard des nouvelles pratiques et des nouveaux problèmes observables dans le marché du travail, avoir mis en place un mécanisme permanent d'écoute opérationnelle, de traitement et de transmission des informations, puis en assurer la diffusion dans l'organisation.	Réalisé le 27 janvier 2009
4 D'ici le 31 mars 2012, avoir tenu un colloque sur les travaux de la Commission concernant les problèmes affectant le marché du travail afin d'associer à la réflexion tant nos partenaires que les intervenants concernés par ces questions et de discuter des enjeux que posent les objectifs de la loi et nos orientations.	En voie de réalisation
5 D'ici le 31 mars 2012, mettre à jour les données sur le taux de respect des dispositions de la loi.	Aucune action prévue

6 D'ici le 31 mars 2012, évaluer les effets des dispositions suivantes de la loi :
// l'avis de licenciement collectif (art. 84.0.4 et ss.) ;
// la réintégration en emploi (art.123.4 et 128).
	En voie de réalisation
	Aucune action prévue

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

1 Au cours de l'exercice 2008-2009, la Commission a formé un comité de travail ayant pour mandat de la doter d'un cadre de référence visant à définir la problématique du phénomène des relations de travail triangulaires, à élaborer un plan d'action permettant de définir le travail atypique, à s'interroger sur les difficultés d'application des normes du travail et à suggérer, le cas échéant, des modifications législatives. La démarche, qui devrait être terminée en décembre 2009, prévoit également l'élaboration et la diffusion d'un plan de communication à l'intention des employeurs et des salariés touchés par cette nouvelle forme d'emploi.

2 La Commission a entrepris ses travaux afin de se documenter sur les questions de la non-majoration des heures supplémentaires, de la flexibilité et de l'étalement des heures de travail et des banques d'heures. Le comité de travail sur les conditions de travail des travailleurs migrants a produit deux rapports exposant les enjeux et les problématiques liés à cette question. En ce qui a trait aux disparités selon les statuts d'emploi, la Commission n'a pas été en mesure de réaliser les actions planifiées.

3 Un cadre de réalisation du projet de mécanisme permanent d'écoute opérationnelle a été adopté par la Commission le 27 janvier 2009. Les participants au projet ont été désignés au sein des différentes unités administratives de la Commission qui entretiennent des liens directs avec la clientèle. Les personnes désignées ont été réunies le 24 mars 2009 lors d'une rencontre de démarrage destinée à les informer sur le projet et à préciser leur contribution. Au cours de cette rencontre, les participants se sont entendus sur un mécanisme de mise en œuvre du projet. Les activités prendront la forme de rencontres semestrielles en groupe de discussion portant sur un thème principal lié directement à un phénomène émergent du marché du travail. Les constats faits par le groupe de discussion feront l'objet de rapports à la direction de la Commission.

4 Les travaux préparatoires au colloque concernant les problèmes affectant le marché du travail ont débuté. La Commission souhaite y associer ses partenaires et les intervenants concernés afin de discuter avec eux des enjeux que posent les objectifs de la loi et les orientations de la Commission. La tenue de cet événement est prévue au cours de l'exercice 2011-2012.

5 Le plan d'action de la Commission ne prévoyait ni travaux ni activités au cours du présent exercice en vue de mettre à jour les données sur le taux de respect des dispositions de la loi.

6 Pour l'évaluation des dispositions de la loi touchant l'avis de licenciement collectif, la Commission a mis sur pied un comité de travail au mois de novembre 2008. Ce comité s'est vu confier le mandat d'évaluer les effets des dispositions concernant le licenciement collectif dans la réalité vécue par les employeurs et les salariés. En ce qui a trait à la réintégration à l'emploi, aucune action n'était prévue au plan d'action de la Commission pour l'exercice 2008-2009.

ORIENTATION 2

Adapter nos services à mesure qu'évoluent les besoins de notre clientèle, selon notre capacité, en misant sur la volonté des employeurs et des salariés d'assumer les responsabilités que nous leur reconnaissons.

AXE 3 - Traitement des demandes de services*

OBJECTIF 5

D'ici le 31 mars 2012, adapter la prestation de services à la clientèle en mesure des responsabilités dévolues aux salariés et aux employeurs concernant la résolution de leurs litiges.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles	Résultats 2008-2009
D'ici le 31 mars 2009[1], avoir assuré l'accès aux services centralisés.	En voie de réalisation
D'ici le 31 mars 2012, avoir élaboré et mis en œuvre une stratégie relative à la prestation de services multimode.	En voie de réalisation
Avoir mesuré, d'ici le 31 mars 2011, les effets de la participation accrue des salariés et des employeurs à la résolution de leurs litiges sur le traitement des demandes de services.	Aucune action prévue

1 La date initialement prévue était le 31 décembre 2008.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Dans une optique de responsabilisation des employeurs et des salariés et dans une volonté d'adapter sa prestation de services aux besoins de sa clientèle, la Commission a poursuivi la révision de sa prestation de services dans une perspective d'optimisation de ses ressources. À cette fin, elle s'est dotée d'une structure organisationnelle mieux adaptée, comprenant le maintien de ses 14 bureaux régionaux et la centralisation de la réception des demandes de services dans cinq guichets régionaux, dont le dépôt des plaintes en ligne à partir de son site. La mise en service des guichets régionaux a eu lieu en avril 2009. Grâce à ces guichets, la Commission pourra mieux filtrer, cerner et traiter les demandes de services et ainsi contribuer à améliorer les délais de traitement des plaintes ne nécessitant pas d'intervention juridique. Le personnel des guichets contribuera également aux efforts de prévention en aiguillant la clientèle vers les services appropriés. Un grand nombre de ressources ont été mobilisées dans le cadre de ce projet d'envergure afin d'établir et de préciser les processus, d'adapter les systèmes de soutien et de faire en sorte que la transition se fasse de manière harmonieuse.

La Commission a également amorcé une réflexion sur la prestation multimode en vue d'intégrer de façon harmonieuse les différents modes d'accès à ses services. Par cette démarche, la Commission entend mieux répondre aux besoins de la clientèle et améliorer la qualité des services offerts.

* Pour plus d'information sur les services offerts par la Commission, tel les différents types de plaintes traitées ainsi que leur cheminement, ou encore la médiation, le lecteur est invité à consulter son site au : www.cnt.gouv.qc.ca ou à s'adresser par téléphone au Service des renseignements au numéro 1 800 265-1414 ou au 514 873-7061.

Enfin, la Commission a expérimenté, dans le cadre du traitement des dossiers des responsables d'un service de garde en milieu familial, une stratégie favorisant l'utilisation, par cette clientèle, du dépôt de plaintes en ligne.

Les tableaux qui suivent présentent les résultats au regard des demandes de services. Les tableaux 6 à 10 tracent le portrait global du traitement des plaintes pécuniaires, pour pratique interdite, pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique. Les tableaux 11 à 13 contiennent les résultats des activités de médiation, des demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail ainsi que des demandes de révision.

// Le traitement des plaintes

Dans les tableaux 6 et 7, on constate une augmentation du volume global de plaintes et du nombre de plaintes pécuniaires reçues. Cette augmentation résulte de la réception, au 31 mars 2009, de 4 929 plaintes pécuniaires déposées par des responsables d'un service de garde et qui se sont ajoutées au volume habituel reçu annuellement par la Commission. Cette augmentation représente 20 % de l'ensemble des plaintes reçues en 2007-2008. Elle a créé une pression importante sur les ressources de la Commission.

En effet, le 31 octobre 2008, un jugement de la Cour supérieure déclarait inconstitutionnelles la Loi modifiant la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance et la Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Par conséquent, la Loi sur les normes du travail devenait applicable notamment aux responsables d'un service de garde en milieu familial, et particulièrement les normes concernant le salaire, les heures supplémentaires, les vacances et les autres normes pécuniaires, de même que les protections liées aux absences pour raisons familiales ou parentales, dont le congé de maternité et le congé parental. La Commission a donc mis sur pied une structure de coordination pour élaborer une stratégie d'intervention et un plan de communication afin de répondre à la demande de services provenant des responsables d'un service de garde et de faciliter le traitement des plaintes susceptibles d'être déposées. Le site Internet de la Commission est devenu le pivot de cette stratégie en mettant à leur disposition un questionnaire permettant d'évaluer la notion de salarié, un chiffrier pour établir le montant des réclamations, un formulaire de dépôt des plaintes, de même qu'une liste de documents à fournir pour le traitement du dossier. Depuis le 19 décembre 2008, la personne responsable d'un service de garde peut déposer sa plainte en ligne par l'intermédiaire du site de la Commission. De plus, une section du site a été conçue afin de regrouper toute l'information concernant cette clientèle particulière. Malgré un effort accru pour traiter l'ensemble des plaintes, cette situation a entraîné une augmentation des plaintes en traitement à la fin de l'exercice.

Également, à la lecture des tableaux 6 à 10, on constate une très légère diminution du nombre de plaintes réglées au cours de l'exercice 2008-2009. Cette diminution est toutefois plus marquée pour les plaintes réglées avec intervention juridique ou après leur dépôt à la Commission des relations du travail, notamment en raison du nombre élevé de plaintes pécuniaires reçues de la part de responsables de services de garde qui n'ont pas été réglées avant la fin de l'exercice. La baisse du nombre de plaintes réglées après intervention juridique s'explique également par la hausse du nombre de plaintes qui ont été contestées devant le tribunal. La Commission a en effet constaté une hausse du nombre d'auditions, de même qu'une hausse du nombre de jours d'audition consacrés à une même plainte.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2007-2008, des ressources avaient été exceptionnellement consacrées à la réduction d'une quantité élevée de plaintes devant la Commission des relations du travail, ce qui avait permis d'améliorer le taux de traitement des plaintes. En outre, cette quantité créait de longs délais entre la réception d'une plainte par la Commission et la première audition devant la Commission des relations du travail. Ces délais ont été en grande partie résorbés. Les tableaux 8 à 10 montrent ainsi une baisse notable du délai moyen

de traitement des plaintes pour pratique interdite, pour congédiement sans cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique. Cette amélioration s'explique par l'ajout d'effectifs pour leur traitement juridique depuis l'exercice 2006-2007 et par les efforts importants déployés par les avocats de la Commission pour leur traitement. Leur contribution a permis de résorber le retard accumulé dans la présentation des dossiers devant le tribunal.

Bien que la cible fixée dans sa déclaration de services aux citoyens à cet égard n'ait pas été atteinte, la Commission constate dans l'ensemble une amélioration du délai de traitement des plaintes.

TABLEAU 6 /// Volume global de traitement des plaintes

	2008-2009	2007-2008	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	11 942	13 915	- 14,2
Plaintes reçues au cours de l'exercice	29 078	24 561	18,4
Total des plaintes à traiter au cours de l'exercice	41 020	38 476	6,6
Plaintes réglées au cours de l'exercice	25 656	26 534	- 3,3
// Sans intervention juridique[1]	20 163	20 004	0,8
// Avec intervention juridique	5 493	6 530	- 15,9
Taux de traitement[2] (%)	62,5	69,0	- 9,4
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	15 364	11 942	28,7

1 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète de la plainte par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades du cheminement d'une plainte sans être responsables du dossier.
2 Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

TABLEAU 7 /// Plaintes pécuniaires

	2008-2009	2007-2008	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	8 049	8 972	- 10,3
Plaintes reçues au cours de l'exercice	21 180	16 304	29,9
Total des plaintes à traiter au cours de l'exercice	29 229	25 276	15,6
Plaintes réglées au cours de l'exercice[1]	17 123	17 227	- 0,6
// Sans intervention juridique[2]	13 838	13 319	3,9
// Avec intervention juridique	3 285	3 908	- 15,9
Taux de traitement[3] (%)	58,6	68,2	- 14,1
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	12 106	8 049	50,4
Délai moyen de traitement (en jours)			
// Sans intervention juridique	64,5	64,9	
// Avec intervention juridique	820,4	836,9	

1 À la demande des plaignants, plusieurs de ces plaintes ont nécessité un traitement confidentiel. Lorsqu'un salarié demande un traitement confidentiel de sa plainte, la Commission prend l'initiative d'une intervention de vérification sur place qui consiste à s'assurer de l'application de la loi pour plusieurs salariés de l'entreprise sélectionnés par échantillonnage. De cette façon, la provenance de la plainte et les normes concernées ne sont pas dévoilées à l'employeur. À cet égard, la Commission a procédé à la surveillance de l'application de la loi pour 4 414 salariés au cours de l'exercice 2008-2009, comparativement à 4 527 salariés pour l'exercice 2007-2008.
2 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète de la plainte par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades du cheminement d'une plainte sans être responsables du dossier.
3 Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

TABLEAU 8 /// Plaintes pour pratique interdite

	2008-2009	2007-2008	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	1 181	1 454	- 18,8
Plaintes reçues au cours de l'exercice	2 475	2 565	- 3,5
Total des plaintes à traiter au cours de l'exercice	3 656	4 019	- 9,0
Plaintes réglées au cours de l'exercice	2 671	2 838	- 5,9
// Avant le dépôt à la CRT[1]	1 924	1 945	- 1,1
// Après le dépôt à la CRT	747	893	- 16,3
/// Avant audience devant la CRT	687	812	- 15,4
/// Après audience devant la CRT	60	81	- 25,9
Taux de traitement[2] (%)	73,1	70,6	3,5
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	985	1 181	- 16,6
Délai moyen de traitement avant le dépôt à la CRT (en jours)	72,4	81,8	
Délai moyen de traitement après le dépôt à la CRT (en jours)	467,8	543,5	
/// Avant audience devant la CRT	450,0	530,9	
/// Après audience devant la CRT	671,5	669,3	

1 CRT : Commission des relations du travail.
2 Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

TABLEAU 9 /// Plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

	2008-2009	2007-2008	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	1 963	2 311	- 15,1
Plaintes reçues au cours de l'exercice	3 825	3 911	- 2,2
Total des plaintes à traiter au cours de l'exercice	5 788	6 222	- 7,0
Plaintes réglées au cours de l'exercice	4 114	4 259	- 3,4
// Avant le dépôt à la CRT[1]	2 917	2 796	4,3
// Après le dépôt à la CRT	1 197	1 463	- 18,2
/// Avant audience devant la CRT	1 113	1 335	- 16,6
/// Après audience devant la CRT	84	128	- 34,4
Taux de traitement[2] (%)	71,1	68,5	3,8
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	1 674	1 963	- 14,7
Délai moyen de traitement avant le dépôt à la CRT (en jours)	74,6	82,7	
Délai moyen de traitement après le dépôt à la CRT (en jours)	485,6	547,5	
/// Avant audience devant la CRT	472,1	530,6	
/// Après audience devant la CRT	664,4	723,4	

1 CRT : Commission des relations du travail.
2 Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

TABLEAU 10 /// Plaintes pour harcèlement psychologique

	2008-2009	2007-2008	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	749	1 178	- 36,4
Plaintes reçues au cours de l'exercice	1 598	1 781	- 10,3
Total des plaintes à traiter au cours de l'exercice	2 347	2 959	- 20,7
Plaintes réglées au cours de l'exercice	1 748	2 210	- 20,9
// Avant le dépôt à la CRT[1]	1 484	1 944	- 23,7
// Après le dépôt à la CRT	264	266	- 0,8
/// Avant audience devant la CRT	253	251	0,8
/// Après audience devant la CRT	11	15	- 26,7
Taux de traitement[2] (%)	74,5	74,7	- 0,3
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	599	749	- 20,0
Délai moyen de traitement avant le dépôt à la CRT (en jours)	121,1	162,6	
Délai moyen de traitement après le dépôt à la CRT (en jours)	629,6	722,7	
/// Avant audience devant la CRT	621,7	715,9	
/// Après audience devant la CRT	810,4	837,2	

1 CRT : Commission des relations du travail.
2 Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

En matière de harcèlement psychologique, il y a lieu de souligner que l'exercice 2006-2007 a constitué la première période où des plaintes ont fait l'objet de débats devant les tribunaux. Par la suite, le nombre de ces dossiers n'a cessé d'augmenter. Particulièrement au cours de l'exercice 2008-2009, plusieurs décisions de la Commission des relations du travail ont été portées en Cour supérieure et en Cour d'appel. Ces débats d'importance devant les instances supérieures ont contribué à poser les balises du concept juridique de harcèlement psychologique. Par conséquent, même si le nombre de dossiers réglés devant la Commission des relations du travail est sensiblement comparable à celui de l'exercice précédent, les efforts consentis par les avocats de la Commission dans ces dossiers particuliers ont nécessité plus de ressources, comparativement aux autres recours devant la Commission des relations du travail. Ces efforts ont toutefois permis une baisse significative du délai de traitement des plaintes pour harcèlement psychologique après leur dépôt à la Commission des relations du travail, ainsi qu'il a été mentionné précédemment.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2008-2009, la Commission a effectué un sondage sur la satisfaction des employeurs qui ont fait l'objet d'une plainte pour harcèlement psychologique. Les données ont été recueillies par la voie d'un sondage téléphonique mené au cours des mois d'avril et de mai 2008 auprès d'un échantillon d'employeurs dont les dossiers avaient été terminés ou fermés au cours des 12 derniers mois. Les principaux résultats de ce sondage ont été colligés dans un rapport produit en juin 2008 et ils révèlent les faits saillants suivants :

// Le plus grand nombre de plaintes (37,9 %) provient d'entreprises de plus de 100 employés ;

// Une proportion de 87,4 % des employeurs sont satisfaits de la confiance que leur a inspirée l'enquêteur de la Commission et 86,6 % d'entre eux sont satisfaits du résultat du traitement de la plainte ;

// Près de 25 % des entreprises ayant fait l'objet d'une plainte n'ont mis sur pied ni politique ni mécanisme pour prévenir le harcèlement psychologique en milieu de travail ;

// La satisfaction des entreprises est fortement tributaire du résultat obtenu. Un résultat qui lui est favorable à l'issue du traitement de la plainte influence positivement le degré de satisfaction de l'employeur et un résultat qui lui est défavorable a un effet contraire.

Ainsi que le prévoit le troisième objectif du Plan stratégique 2008-2012, la mise en œuvre d'un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises à risque au regard du harcèlement psychologique au travail permettra notamment de donner suite aux conclusions tirées de ce sondage. Il est à noter que le harcèlement psychologique est établi comme l'une des priorités organisationnelles du programme de prévention adopté par la Commission.

// La médiation

La proportion des employeurs et des salariés qui ont accepté le service de médiation qu'offre la Commission en vue d'un règlement de leur dossier sans recours aux tribunaux a connu une hausse par rapport à l'exercice précédent, ainsi que le montre le tableau 11 qui suit. Le nombre de médiations effectuées a également connu une hausse, tout comme le nombre d'ententes intervenues entre les employeurs et les salariés. On observe par contre une légère diminution du taux de règlement à la suite d'une médiation, qui passe de 67,5 %, pour l'exercice 2007-2008, à 64,3 % pour l'exercice 2008-2009.

TABLEAU 11 /// Activités de médiation

	2008-2009	2007-2008	Variation (%)
Médiations offertes	5 235	5 019	4,3
Médiations acceptées	4 478	4 264	5,0
Médiations effectuées	4 432	3 976	11,5
// Avec entente	2 848	2 683	6,1
// Sans entente	1 261	1 063	18,6
Désistement[1]	323	230	40,4
Taux de règlement[2] (%)	64,3	67,5	- 4,7

1 Il y a désistement lorsque le salarié décide de retirer sa plainte en cours de médiation.
2 Proportion des médiations qui se concluent par une entente par rapport au total des médiations effectuées.

// L'étalement des heures de travail

Comme le montre le tableau 12, le volume des demandes adressées à la Commission par des employeurs qui souhaitent être autorisés exceptionnellement à déroger aux normes générales prévues par la loi quant à la durée de la semaine normale de travail est resté stable. On observe en revanche une diminution du nombre estimé de salariés visés par l'étalement des heures de travail.

Au regard des engagements inscrits dans sa déclaration de services aux citoyens, la Commission évalue favorablement la rapidité de ses réponses à la suite d'une demande de révision. En effet, ainsi que le montre le tableau 2, 92,3 % de ses décisions par rapport à une demande de révision sont rendues dans un délai de 30 jours ou moins.

TABLEAU 12 /// Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail

	2008-2009	2007-2008
Demandes en traitement au début de l'exercice	22	14
Demandes reçues au cours de l'exercice	206	206
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	228	220
Demandes réglées au cours de l'exercice	214	198
// Autorisées	193	173
// Refusées	16	12
// Désistements	5	13
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	14	22
Nombre estimé de salariés visés par les demandes autorisées	5 729	6 308

// La révision des décisions

Un salarié peut demander que soit révisée la décision de la Commission de refuser de poursuivre une enquête. Si la révision est accordée, la Commission poursuit son intervention. Le tableau qui suit présente le résultat des demandes de révision traitées par la Commission.

TABLEAU 13 /// Demandes de révision

	2008-2009	2007-2008
Demandes en traitement au début de l'exercice	23	34
Demandes reçues au cours de l'exercice	409	415
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	432	449
Demandes réglées au cours de l'exercice	405	426
// Accordées	136	148
// Refusées	227	254
// Réglées sans la nécessité d'une décision[1]	42	24
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	27	23

1 Le règlement d'une demande sans la nécessité d'une décision peut découler du retrait de la demande, d'un accord conclu entre les parties avant l'intervention ou de la reprise d'une intervention de la Commission dans des cas où les éléments de preuve requis du salarié sont finalement fournis.

OBJECTIF 6

D'ici le 31 mars 2011, utiliser, dans les points de service de la Commission, un mécanisme continu pour l'évaluation de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle en fonction des engagements pris par la Commission.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles	Résultats 2008-2009
D'ici le 15 septembre 2009[1], avoir défini et fait approuver les engagements des services à la clientèle et avoir produit l'outil d'évaluation de la qualité et de la satisfaction.	En voie de réalisation
D'ici le 31 mars 2010, avoir commencé à utiliser l'outil d'évaluation de la qualité des services fournis et de la satisfaction de la clientèle.	Aucune action prévue
À compter du 1er avril 2010, mesurer annuellement le degré de satisfaction de la clientèle par rapport à nos engagements relatifs à l'offre de service.	Aucune action prévue

1 La date initialement prévue était le 31 mars 2009.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Cet objectif concerne essentiellement les activités réalisées dans les bureaux régionaux de la Commission et vise à doter la Commission d'un mécanisme permettant l'évaluation continue de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle. Le cas échéant, les actions correctives visant le maintien et l'amélioration de la prestation de services pourront être menées. Devant l'ensemble des travaux à réaliser, la Commission a revu son échéancier de réalisation pour reporter la livraison d'un outil d'évaluation de la qualité des services fournis et de la satisfaction de la clientèle au mois de septembre 2009.

La Commission a adopté, le 10 mars 2009, le cadre de réalisation du projet qui prévoit la formation d'un comité de travail composé de représentants des directions régionales, du Service des renseignements, du Service de la normalisation et de la formation, de la Direction de la recherche, de la planification et de la prévention ainsi que de la Direction de la vérification interne. Une rencontre de démarrage du comité a eu lieu le 27 mars 2009. Le mandat de celui-ci consiste, dans une perspective d'intégration de ce mécanisme dans les bureaux régionaux de la Commission, à :

- confectionner une grille d'évaluation de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle en fonction d'engagements pris par la Commission ;
- élaborer un processus d'évaluation de la qualité et de la satisfaction de la clientèle qui comprend entre autres les éléments suivants : l'application de la grille de sondage ; la collecte et l'analyse des résultats ; l'identification des éléments à améliorer ; la mise en œuvre de mesures correctives.

OBJECTIF 7

D'ici le 31 mars 2011, adopter un cadre de maintien de la qualité des services dans les relations entre clients et avocats.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles	Résultats 2008-2009
Avoir posé le diagnostic de la qualité des relations entre clients et avocats d'ici le 30 septembre 2008.	Réalisé en juillet 2008
Avoir élaboré et mis en œuvre, d'ici le 31 mars 2009, un plan d'action visant la qualité des services et la clarté de l'information sur les procédures judiciaires.	Réalisé en octobre 2008

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

En juillet 2008, la Commission a produit un rapport présentant un diagnostic de la qualité des relations entre clients et avocats inspiré des résultats d'un sondage mené auprès de la clientèle des salariés dont le dossier a été traité par les avocats de la Commission. Trois sujets ont été ciblés pour alimenter la réflexion de la Commission : le maintien d'un seul répondant tout au long du traitement du dossier, la formation des avocats et la communication avec leur clientèle. La Commission a formé un groupe de travail afin d'établir un plan d'action visant le maintien de la qualité des relations entre clients et avocats. Les mesures de ce plan d'action, conçu en octobre 2008, se regroupent autour de ces trois sujets. Pour chacun, des actions ont été menées.

En ce qui a trait au maintien d'un seul répondant par dossier, la Commission a convenu avec la Commission des relations du travail que les avocats de la Commission seraient dorénavant les seuls responsables du transfert d'un dossier d'un avocat à un autre, si cela se révèle nécessaire. Cette entente a pour objectif d'assurer qu'un seul avocat soit responsable du dossier pour toute la durée du traitement juridique et d'accroître ainsi la qualité du service à la clientèle. En ce qui concerne la formation de ses avocats, la Commission a déjà tenu un atelier interactif de sensibilisation à sa mission et au rôle particulier de ses avocats. D'autres activités liées au thème des relations avec la clientèle sont en préparation.

Enfin, en matière de communication avec la clientèle, la Commission a entrepris la confection d'un dépliant portant spécifiquement sur les rôles et les responsabilités de ses avocats. Ce document permettra aussi de sensibiliser la clientèle à ses responsabilités au regard du traitement juridique des plaintes.

OBJECTIF 8

D'ici le 31 mars 2009, adopter un nouveau cadre de gestion des plaintes relatives à la qualité des services fournis et rendre compte annuellement de sa mise en œuvre.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles	Résultats 2008-2009
Avoir révisé au 1er avril 2008, la politique sur la qualité des services fournis.	Réalisé le 1er avril 2008
Avoir mis en œuvre le nouveau cadre de gestion de la qualité et rendre compte des résultats d'ici le 31 mars 2009.	Réalisé

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Le personnel de la Commission fournit des efforts soutenus pour offrir des services de qualité à la clientèle. Chacune des plaintes formulées par les citoyens à ce sujet fait l'objet d'une démarche pour assurer, selon le cas, le respect de la loi et de ses règlements, des processus administratifs, de même que des niveaux de qualité de service fixés dans la Déclaration de services aux citoyens. S'il y a lieu, des mesures correctives permettant de garantir à la clientèle un service efficace et fiable sont apportées.

Le 1er avril 2008, est entrée en vigueur la Politique sur la gestion de la qualité de la Commission par laquelle celle-ci réaffirme sa volonté de faire une priorité organisationnelle de l'amélioration de la qualité des services.

Une procédure établissant le nouveau cadre de gestion des plaintes sur la qualité des services fournis est également entrée en vigueur le 1er avril 2008. Les modifications apportées au processus visent à impliquer davantage les unités administratives dans la réception et le traitement des plaintes concernant la qualité des services déposées par la clientèle et à assurer une meilleure utilisation et une meilleure diffusion des résultats de l'analyse des motifs d'insatisfaction. Les mécanismes suivants sont compris dans le cadre de gestion :

- définition et portée du traitement des plaintes sur la qualité des services ;
- modalité de dépôt, de réception et d'enregistrement de la plainte ;
- collecte de l'information et analyse du bien-fondé de la plainte ;
- rétroaction auprès du client et déclenchement des actions correctives ;
- production de rapports trimestriels et reddition de comptes au rapport annuel de gestion ;
- partage des rôles et responsabilités entre les intervenants.

De plus, dans la quête d'une amélioration continue de la qualité des services et afin de mieux cibler les interventions, la Commission procède dorénavant à l'analyse du bien-fondé de la plainte lors de la manifestation d'une insatisfaction de la part de la clientèle.

Les plaintes concernant la qualité des services offerts par la Commission reçues et traitées au cours de l'exercice 2008-2009 sont présentées au tableau 14. En raison des changements apportés au processus de traitement à compter du 1er avril 2008, les données inscrites portent uniquement sur l'exercice 2008-2009.

Au regard de l'engagement de la Déclaration de services aux citoyens portant sur la promptitude dans la communication avec les personnes ayant porté plainte relativement à la qualité des services rendus, la Commission a été en mesure, au cours de l'exercice 2008-2009, de communiquer avec la clientèle à l'intérieur du délai prescrit de deux jours ouvrables ou moins dans 89,6 % des cas.

TABLEAU 14 // Plaintes concernant la qualité des services

	2008-2009
Plainte en traitement au début de l'exercice	0
Plaintes reçues au cours de l'exercice	106
Plaintes dont le traitement s'est terminé au cours de l'exercice	99
// plaintes fondées	19
// plaintes non fondées	80
Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice	7

À la lecture de ce tableau, on constate que 106 plaintes d'insatisfaction à l'égard des services rendus par la Commission lui ont été adressées au cours de l'exercice 2008-2009 et que le traitement de 99 d'entre elles était terminé en fin d'exercice. De ce nombre, 77 provenaient des salariés, alors que 22 autres avaient été déposées par des employeurs. Parmi les 99 plaintes traitées, 25 étaient liées à la qualité du service en matière de harcèlement psychologique. L'analyse des plaintes qu'elle a traitées a permis à la Commission de conclure que 19 d'entre elles devaient être considérées comme fondées. Chacune de ces 19 plaintes a fait l'objet d'un suivi et, au besoin, une recommandation a été émise à l'intention des unités administratives concernées afin de contribuer à améliorer la qualité des services. De ces plaintes considérées comme fondées, trois concernaient la qualité du service en matière de harcèlement psychologique.

AXE 4 - Services en ligne

OBJECTIF 9

D'ici le 31 mars 2012, développer la prestation électronique afin d'offrir à la clientèle des services qui tiennent compte des meilleures pratiques et des nouvelles occasions d'affaires.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles	Résultats 2008-2009
Effectuer annuellement un recensement des meilleures pratiques ainsi que des nouvelles occasions d'affaires et actualiser le plan d'action, au besoin.	Réalisé Recommandations déposées le 23 mars 2009
D'ici le 31 mars 2009[1], avoir déposé un plan d'action sur les services en ligne intégrant les meilleures pratiques et les nouvelles occasions d'affaires.	Réalisé Plan d'action déposé le 23 mars 2009
D'ici le 31 mars 2012, avoir mis en œuvre les mesures prévues dans le plan d'action, particulièrement les suivantes :	
// la mise en ligne du mécanisme relatif au dépôt des plaintes d'ici le 31 mars 2009[2] ;	Réalisé partiellement le 19 décembre 2008
// l'évaluation, d'ici le 31 mars 2012, de l'opportunité d'offrir un espace personnel aux clients et d'arrimer cet espace avec le « dossier citoyen » gouvernemental, puis, le cas échéant, la mise en ligne de cet espace et l'arrimage de celui-ci avec ledit dossier ;	Réalisé le 23 mars 2009
// la mise en ligne, d'ici le 31 mars 2012, de nouveaux outils interactifs informationnels et transactionnels permettant, notamment, la tenue de séminaires.	Aucune activité prévue

1 La date initialement prévue était le 31 décembre 2008.
2 Cette cible diffère de celle qui a été initialement publiée.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

En vue de recenser les meilleures pratiques et les nouvelles occasions d'affaires, la Commission a réalisé une étude d'étalonnage sur la prestation multimode et la prestation électronique de services auprès d'organismes publics et privés.
Les recommandations formulées sont contenues dans son plan d'action 2009-2012 en matière de services en ligne, adopté par la direction de la Commission le 23 mars 2009. Elle y présente sa position sur l'opportunité d'offrir à la clientèle un espace personnel.

Enfin, la Commission a effectué la mise en ligne de son site Internet refondu en juin 2008 et celle d'un outil pour le dépôt de plaintes en décembre 2008, dans le cadre du dossier des responsables d'un service de garde en milieu familial. Elle prévoyait étendre la possibilité pour un salarié de déposer en ligne tout type de plainte, ce qui a été réalisé en avril 2009.

ORIENTATION 3

Miser sur un personnel compétent et mobilisé pour réaliser pleinement notre mission.

AXE 5 - Développement des compétences et relève des effectifs

OBJECTIF 10

D'ici le 31 mars 2009, adopter l'offre de service actualisée, laquelle orientera la gestion intégrée de la main-d'œuvre.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cible

Avoir adopté, d'ici le 31 mars 2009, l'offre de service actualisée[1], qui comprend un plan de déploiement de l'effectif.

Résultat 2008-2009

En voie de réalisation

1 Un écrit comportant la description, le niveau et l'étendue des services ainsi que des produits et montrant l'adéquation des ressources, et ce, pour chacune des unités administratives qui travaillent directement auprès de la clientèle ou qui offrent du soutien aux différentes unités de l'organisation.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Tout comme l'ensemble de la fonction publique québécoise, la Commission est interpellée par la transformation de son environnement, notamment en ce qui concerne la disponibilité d'une main-d'œuvre compétente en nombre suffisant. Étant donné qu'elle prévoit une réduction de son effectif au cours des quatre prochaines années, la Commission doit consolider son plan de gestion de la main-d'œuvre en fonction de son offre de service : la gamme de services qu'elle compte offrir à la population et les niveaux de service qu'elle croit être en mesure d'offrir. La Commission est en voie de réviser son offre de service actualisée afin de tenir compte d'une modification apportée à sa structure administrative ; cette offre de service lui permettra d'élaborer une approche intégrée de la gestion de sa main-d'œuvre.

OBJECTIF 11

D'ici le 31 mars 2012, adopter et mettre en œuvre un plan de relève des effectifs qui permettra de combler les besoins en matière de main-d'œuvre.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles	Résultats 2008-2009
Avoir adopté le plan de relève des effectifs d'ici le 31 décembre 2009.	Aucune action prévue
Avoir mis en œuvre, d'ici le 31 mars 2012, 80 % des mesures inscrites dans le plan de relève des effectifs.	Aucune action prévue

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

L'élaboration et l'adoption du plan de relève des effectifs dans le but de combler les besoins de main-d'œuvre sont tributaires des travaux entourant la réalisation de l'objectif 10 qui précède, dont la date d'échéance était le 31 mars 2009. Aussi, aucune action n'a été prévue au cours du présent exercice en vue de l'atteinte de l'objectif 11. Cependant, la Commission a acquis un logiciel conçu pour l'analyse des besoins en matière de main-d'œuvre et est en voie de l'implanter.

OBJECTIF 12

Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser tant la mobilisation que la fidélisation du personnel et d'attirer des recrues.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles	Résultats 2008-2009
1 D'ici le 31 mars 2009, poser un diagnostic sur la mobilisation, la fidélisation ainsi que l'attraction du personnel et recenser les meilleures pratiques en ces matières.	Réalisé le 26 mars 2009
2 D'ici mars 2012, améliorer le taux de satisfaction des employés à l'égard de la qualité de vie au travail.	En voie de réalisation
3 D'ici le 31 décembre 2010, avoir procédé à l'évaluation du rendement de tout le personnel, laquelle prend en compte les orientations stratégiques.	En voie de réalisation
4 Avoir investi au moins 3 % de la masse salariale annuelle dans le maintien et le développement des compétences du personnel.	Réalisé 3 % investi
5 D'ici le 31 mars 2009, avoir adopté un programme de développement du leadership mobilisant à l'intention des employés occupant un poste de gestion.	Réalisé le 23 mars 2009
6 D'ici le 31 mars 2012, avoir mis en œuvre le programme de développement du leadership mobilisant à l'intention des employés occupant un poste de gestion.	Aucune action prévue

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre, les priorités de la Commission portent sur l'attraction et la fidélisation du personnel nécessaire, sur le développement des compétences ainsi que sur le transfert de l'expertise. La Commission vise à promouvoir la qualité de vie au travail pour assurer à son personnel un milieu de qualité et favoriser de la sorte sa mobilisation et son engagement et, par conséquent, l'efficacité organisationnelle. Ainsi, elle estime primordial que ses préoccupations en matière de qualité de vie au travail fassent partie intégrante de son activité globale et guident sa gestion des ressources humaines. À cette fin, la Commission a réalisé les travaux suivants au cours de l'exercice 2008-2009 :

- Elle a posé un diagnostic sur la mobilisation, la fidélisation et l'attraction du personnel. À cet effet, elle a recensé les meilleures pratiques et a intégré celles qu'elle a retenues à son plan d'action 2009-2012 pour améliorer la qualité de vie au travail adopté le 26 mars 2009 ;
- Elle a mis en œuvre son plan d'action 2008-2010 pour améliorer la qualité de vie au travail afin d'accroître le taux de satisfaction des employés à l'égard de la qualité de vie au travail et a adopté son plan d'action 2009-2012 ;

// Elle a élaboré une méthode de suivi de la mise en œuvre de la nouvelle démarche d'évaluation du rendement et a poursuivi la formation des gestionnaires sur l'application de la démarche afin de donner suite aux souhaits exprimés par les employés concernant l'évaluation du rendement lors du dernier sondage sur la qualité de vie au travail ;

// En formation et développement, elle a investi 3 % de la masse salariale annuelle dans le maintien et le développement des compétences de son personnel, et elle a adopté un programme de développement du leadership mobilisant à l'intention des employés occupant un poste de gestion le 23 mars 2009.

L'engagement de la Commission en matière de formation et de développement de son personnel est reflété dans les résultats inscrits au tableau suivant :

FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

PERSONNEL D'ENCADREMENT	**2008-2009**	**2007-2008**
Total de jours-personnes de formation	250,4	289,4
Moyenne de jours par employé	7,59	8,27
Dépenses totales (sans les salaires)	81 969 $	107 166 $
Dépenses totales (y compris les salaires)	173 465 $	209 686 $
Pourcentage de la masse salariale alloué	5,6 %	7,2 %
ENSEMBLE DU PERSONNEL (y compris les cadres)		
Total de jours-personnes de formation	2 367	2 559,5
Moyenne de jours par employé	4,2	4,4
Dépenses totales (sans les salaires)	302 598 $	353 239 $
Dépenses totales (y compris les salaires)	857 405 $	890 282 $
Pourcentage de la masse salariale alloué	3 %	3 %
CATÉGORIE DE DÉPENSES RÉALISÉES (sans les salaires)		
Congrès, colloques, études et perfectionnement	263 578 $	308 545 $
Frais de déplacement	39 020 $	44 694 $
Total	**302 598 $**	**353 239 $**

Chapitre 2

LES RESSOURCES MATÉRIELLES, INFORMATIONNELLES ET FINANCIÈRES

Afin de soutenir de manière appropriée la réalisation de sa mission, la Commission doit compter sur une organisation dynamique et performante ; c'est pourquoi son environnement interne doit être propice à l'accomplissement professionnel de son personnel. L'utilisation des ressources doit être en lien avec la mission, les orientations stratégiques et les priorités de l'organisation et doit être basée sur des façons de faire axées sur la recherche de la performance et sur la gestion par résultats.

Les ressources matérielles

La gestion documentaire

La Commission a entrepris la révision du plan de classification et du calendrier de conservation de ses documents. La refonte de ces outils de gestion documentaire intégrera l'ensemble des supports d'information.

Les ressources informationnelles

Les investissements en technologie de l'information

Au cours de l'exercice 2008-2009, les dépenses récurrentes ont été effectuées principalement pour l'amélioration et l'entretien des systèmes informatiques de soutien aux activités de mission de la Commission, ainsi que pour l'entretien de ses systèmes sectoriels, de ses interfaces et de ses sites Internet et intranet. Les dépenses et les investissements liés aux développements ont été réalisés pour le développement de la prestation électronique de services (76,6 %) et pour l'amélioration du système de mission (23,4 %).

TABLEAU 15 /// Investissements en matière de ressources informationnelles

	2008-2009		2007-2008	
Fonctions	**Dépenses récurrentes** (000 $)	**Développement** (000 $)	**Dépenses récurrentes** (000 $)	**Développement** (000 $)
Rémunération	2 349	627	2 160	669
Acquisition (matériel et logiciel)	563	0	553	9
Acquisition de services	3 018	322	2 823	876
Autres frais	21	0	12	--
Totaux	**5 951**	**949**	**5 548**	**1 554**

Les services à la clientèle

La Commission a réalisé plusieurs travaux dans le cadre de l'amélioration de son système de mission en permettant la gestion des stratégies d'intervention relatives au harcèlement psychologique. Des améliorations ont également été apportées au cours de l'exercice 2008-2009 afin que son environnement informationnel puisse générer l'information de gestion afférente. De plus, des travaux importants ont été entrepris pour soutenir l'implantation des guichets régionaux et le dépôt de plaintes en ligne, ainsi que pour ajouter des services et des outils dans les sites Internet et intranet, à l'intention tant de la clientèle que des membres du personnel.

La sécurité de l'information

La Commission a mis en œuvre son nouveau plan directeur de sécurité intégrée 2008-2011. À cet effet, elle a réalisé plusieurs projets importants : la définition des orientations à l'égard des mécanismes de conservation des données à caractère nominatif et confidentiel dans des zones sécurisées ; la réalisation d'un test de rétablissement des systèmes essentiels ; la mise en œuvre d'un outil de chiffrement ; la réalisation de tests d'intrusion et de vulnérabilité des systèmes informatiques ; l'évaluation complète des mesures de sécurité actuelles et la tenue de plusieurs séances de sensibilisation. À cela s'ajoute l'élaboration des nouvelles pratiques de prise en compte de la sécurité et de la protection des renseignements personnels dans le développement de systèmes à la Commission.

Au début de l'exercice 2008-2009, la Commission a finalisé un audit des contrôles de sécurité. La Commission a aussi mis en œuvre, au cours de l'exercice, un outil dynamique permettant d'évaluer les impacts des mesures de sécurité mises en place sur les risques qu'elles visent à contrôler.

La gestion des risques

L'audit des contrôles de sécurité effectué par la Commission au début de l'exercice 2008-2009 incluait l'évaluation des risques. La sécurité des ressources informationnelles, financières et matérielles ainsi que la sécurité des personnes sont traitées au plan directeur de sécurité intégrée.

Les ressources financières

La performance financière

La Commission est un organisme autre que budgétaire compris dans le périmètre comptable du gouvernement québécois. Elle prépare une planification budgétaire annuelle et quinquennale qu'elle transmet au ministre du Travail pour que le gouvernement puisse produire ses prévisions budgétaires consolidées. Elle produit également les rapports de suivi exigés par les autorités gouvernementales.

La Commission vise à mettre en place les ressources nécessaires à l'exercice de sa mission et à effectuer les investissements requis pour maintenir et améliorer la qualité des services offerts à la clientèle tout en tenant compte de sa capacité financière.

En ce qui concerne ses prévisions de revenus, la Commission a maintenu le taux de cotisation des employeurs à 0,08 % des salaires admissibles.

Au cours de l'exercice financier 2008-2009, la Commission a continué d'exercer une gestion serrée de ses dépenses de sorte qu'elle a réussi à dégager un excédent des produits sur les charges de 4 339 000 $. Au cours de l'exercice précédent, elle avait également réalisé un excédent des produits sur les charges de 999 500 $.

La Commission est tenue de contribuer au fonds de la Commission des relations du travail en vue de pourvoir aux dépenses engagées par celle-ci relativement aux recours exercés par des salariés en vertu de la Loi sur les normes du travail. Le décret 648-2008 du 18 juin 2008 a fixé à 7 560 700 $ le montant de cette contribution pour l'exercice terminé le 31 mars 2009. Le montant était de 7 072 100 $ pour l'exercice précédent, ce qui représente une hausse de 6,9 %.

La gestion des risques

Au cours de l'exercice 2008-2009, une mise à jour de l'évaluation des risques et des contrôles en matière de ressources financières et de ressources informationnelles liées au système financier a été effectuée. Cette analyse permet de conclure que les niveaux de risque sont faibles et sous contrôle.

Le coût de la mission selon la fonction

Le tableau 16 indique que l'exercice des fonctions liées à la mission de la Commission représente pour l'exercice 2008-2009 des dépenses totalisant 51,0 millions de dollars, soit 90,2 % des dépenses totales de la Commission.

TABLEAU 16 /// Répartition du coût de la mission selon la fonction

	2008-2009		2007-2008*	
Fonctions	**Coût (000 $)**	**% du total**	**Coût (000 $)**	**% du total**
Information et renseignements fournis à la population sur les normes du travail	8 696	15,3	7 902	14,3
Interventions de la Commission au regard des plaintes des salariés	27 045	47,8	26 462	47,8
Représentation des salariés auprès de la CRT**	6 829	12,1	7 249	13,1
Remboursement de dépenses de la CRT	7 561	13,4	7 072	12,8
Mise en œuvre du programme de surveillance de l'application de la loi et recommandations au ministre	888	1,6	1 020	1,8
Services à la gestion et administration générale	5 519	9,8	5 640	10,2
Total	56 538	100,0	55 345	100,0

* Les chiffres de l'exercice 2007-2008 ont été redressés afin de tenir compte d'un changement à la méthode de calcul de la provision pour congés de maladie.

** CRT : Commission des relations du travail

Le coût unitaire des services rendus

La Commission doit combiner sa préoccupation de centrer ses interventions sur sa mission avec celle d'offrir des services de qualité à sa clientèle au meilleur coût. Le tableau 17 présente le coût unitaire des principaux services de la Commission pour l'exercice 2008-2009. Ce coût unitaire est établi pour chaque plainte ou intervention terminée à la Commission. Il comprend l'ensemble des dépenses directes et indirectes liées à chacune des étapes du processus d'intervention, de même qu'une proportion des dépenses de soutien administratif. Par exemple, le calcul du coût unitaire du traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante comprend les dépenses imputables à la réception de la plainte, au service de médiation, à l'aide-conseil en matière juridique ainsi que, le cas échéant, à la représentation juridique du salarié auprès de la Commission des relations du travail et des autres instances.

TABLEAU 17 /// Coût unitaire des services rendus à la clientèle

Service	2008-2009		2007-2008*	
	Volume	Coût unitaire ($)	Volume	Coût unitaire ($)
Demandes de renseignements sur la loi				
Demandes de renseignements[1]	386 044	18	402 275	15
Traitement des plaintes				
Enquête sur plainte pécuniaire	17 123	1 163	17 227	1 107
Traitement d'une plainte pour pratique interdite (art. 122)[2]	2 671	1 419	2 838	1 237
Traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante (art. 124)	4 114	1 964	4 259	1 840
Traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique	1 748	3 542	2 210	3 470
Surveillance de l'application de la loi				
Interventions de surveillance de l'application de la loi[3]	2 278	323	3 184	273

* Les chiffres de l'exercice 2007-2008 ont été redressés afin de tenir compte d'un changement à la méthode de calcul de la provision pour congés de maladie.

1 La Commission a consacré plus de temps en moyenne à chaque demande de renseignements et a réduit le délai moyen de prise en charge des appels.

2 La hausse du coût unitaire s'explique principalement par une augmentation de 116 % du nombre de jours d'audiences tenues par la Commission des relations du travail.

3 Au cours de l'exercice 2008-2009, le pourcentage que représentent les interventions de surveillance portant sur la conformité est plus élevé que celui de l'an passé. Soulignons que les interventions de conformité nécessitent individuellement plus d'efforts que celles relatives à la prévention.

Les états financiers

Table des matières

Rapport de la direction 56

Rapport du vérificateur 57

États financiers 58

Résultats 58

Excédent cumulé 59

Bilan 60

Flux de trésorerie 61

Notes complémentaires 62

Rapport de la direction

Les états financiers de la Commission des normes du travail ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification, dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Commission, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Il peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Michel Després
Président-directeur général

Andrée Blanchet, ASC
Vice-présidente aux services à la gestion

Québec, le 30 avril 2009

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Commission des normes du travail au 31 mars 2009, l'état des résultats, l'état de l'excédent cumulé ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Commission au 31 mars 2009 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., c. V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive des changements apportés par l'adoption des normes comptables du secteur public et expliqués à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA auditeur

Québec, le 30 avril 2009

Résultats
de l'exercice terminé le 31 mars 2009

	2009	2008 (retraité)
PRODUITS		
Cotisations des employeurs (note 4)	**59 931 750 $**	55 129 170 $
Intérêts	**723 507**	996 852
Autres (note 5)	**221 726**	218 484
	60 876 983	56 344 506
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	**33 581 970**	32 919 459
Services professionnels et administratifs	**3 652 107**	3 680 546
Frais de déplacement	**1 087 776**	1 376 455
Télécommunications et courrier	**1 261 747**	1 158 880
Publicité et information	**729 140**	675 072
Location de locaux, d'équipement et autres	**3 848 500**	3 822 385
Entretien	**814 323**	809 092
Fournitures	**384 145**	351 813
Intérêts	**188**	4 233
Amortissement des immobilisations	**3 499 650**	3 474 712
Perte nette sur cession d'immobilisations	**117 415**	263
Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail (note 6)	**7 560 700**	7 072 100
	56 537 661	55 345 010
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**4 339 322 $**	999 496 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Excédent cumulé de l'exercice terminé le 31 mars 2009

	2009	2008
SOLDE AU DÉBUT		
Solde déjà établi	**51 554 052 $**	50 670 087 $
Redressement		
Adoption d'une nouvelle méthode d'évaluation de la provision pour congés de maladie (note 3)	**192 503**	76 972
Solde redressé	**51 746 555**	50 747 059
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**4 339 322**	999 496
SOLDE À LA FIN	**56 085 877 $**	51 746 555 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

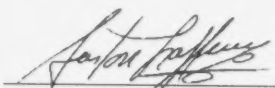
Bilan
au 31 mars 2009

	2009	2008 (retraité)
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	**17 131 371 $**	914 812 $
Placements (note 7)	**37 165 210**	48 167 560
Créances	**1 808 658**	344 779
Intérêts courus	**27 602**	86 477
Frais payés d'avance	**354 170**	367 610
	56 487 011	49 881 238
Immobilisations (note 8)	**13 888 140**	16 054 623
	70 375 151 $	65 935 861 $
PASSIF		
À court terme		
Charges à payer et frais courus (note 10)	**2 983 930 $**	3 018 775 $
Réclamations perçues à remettre aux salariés (note 11)	**236 154**	168 257
Provision pour vacances (note 12)	**4 262 077**	4 267 130
Congés de maladie payables au cours du prochain exercice (note 12)	**1 312 100**	1 407 907
	8 794 261	8 862 069
Provision pour congés de maladie (note 12)	**5 495 013**	5 327 237
EXCÉDENT CUMULÉ (note 13)	**56 085 877**	51 746 555
	70 375 151 $	65 935 861 $

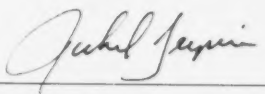
ENGAGEMENTS (note 14)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Me Gaston Lafleur, ASC
Membre du conseil d'administration
et président du comité de vérification



Michel Després
Président-directeur général

Flux de trésorerie de l'exercice terminé le 31 mars 2009

	2009	2008 (retraité)
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	**4 339 322 $**	999 496 $
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	**3 499 650**	3 474 712
Perte nette sur cession d'immobilisations	**117 415**	263
	7 956 387	4 474 471
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation :		
Créances	**(1 463 879)**	(246 575)
Intérêts courus	**58 875**	33 727
Frais payés d'avance	**13 440**	(143 289)
Charges à payer et frais courus (note 10)	**(6 720)**	(156 651)
Réclamations perçues à remettre aux salariés	**67 897**	(145 389)
Provision pour vacances	**(5 053)**	53 690
Provision pour congés de maladie	**71 969**	4 747
	(1 263 471)	(599 740)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**6 692 916**	3 874 731
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Variation nette des placements	**(1 100 000)**	(11 900 000)
Acquisitions d'immobilisations (note 10)	**(1 478 707)**	(2 569 642)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	**(2 578 707)**	(14 469 642)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	**4 114 209**	(10 594 911)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	**25 182 372**	35 777 283
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 15)	**29 296 581 $**	25 182 372 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires
31 mars 2009

1. Constitution et fonctions

La Commission des normes du travail (Commission), constituée par la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1), est une personne morale au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle personne morale.

La Commission surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population, les salariés et les employeurs en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre du Travail. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la loi et les règlements sur les normes du travail, et elle doit tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs différends relatifs à l'application de la loi et des règlements sur les normes du travail.

En vertu de l'article 984 de la Loi sur les impôts du Québec et de l'article 149 de la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada, la Commission n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

2. Conventions comptables

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Commission utilise prioritairement le Manuel de l'ICCA pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers de la Commission par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux postes pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les cotisations des employeurs, l'amortissement des immobilisations, les réclamations perçues à remettre aux salariés et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Commission consiste à présenter, dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les soldes bancaires et les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Placements

Les placements sont comptabilisés selon la méthode de la moindre valeur entre le coût et la valeur de marché.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

	Taux (%)
Équipement	20
Mobilier	20
Matériel roulant	33,33
Améliorations locatives	20
Matériel informatique	33,33
Logiciels	33,33
Systèmes informatiques	10 et 20

Les systèmes informatiques en développement sont amortis lorsqu'ils sont terminés et qu'ils sont mis en exploitation.

Dépréciation d'immobilisations

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la Commission de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur nette comptable, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux résultats de l'exercice.

Cotisations des employeurs

Le ministre du Revenu remet annuellement, à la Commission, les sommes qu'il perçoit au titre de cotisations des employeurs assujettis à la Loi sur les normes du travail. Ces cotisations, déterminées conjointement avec Revenu Québec, sont comptabilisées en fonction d'une estimation de la croissance de la masse salariale assujettie de l'année civile précédant la fin de l'exercice financier. Elles demeurent sujettes à révision et, le cas échéant, les ajustements sont portés aux cotisations de l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés

Les réclamations perçues d'employeurs pour lesquelles les salariés n'ont pas été retrouvés sont virées aux produits après considération d'un passif équivalant au plus élevé des montants totaux versés annuellement à des salariés jugés introuvables au cours des dix derniers exercices. Toutefois, la Commission maintient le droit de ces salariés de réclamer les sommes dues sans limite de temps.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux, car la Commission ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

3. Changement de méthodes comptables

Depuis le 1er avril 2008, la Commission comptabilise ses opérations selon le Manuel de comptabilité de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. Auparavant, elle utilisait le Manuel de l'ICCA – Comptabilité, pour le secteur privé. Les effets de la première application de ces normes sont constatés rétroactivement avec retraitement des états financiers comparatifs.

Les conventions comptables affectées par ce changement de référentiel comptable sont décrites ci-dessous, ainsi que les impacts, le cas échéant.

Instruments financiers

L'information relative aux instruments financiers n'est plus requise puisque les normes à leur égard ne sont pas applicables selon les normes comptables du secteur public. Cette modification n'a aucune incidence sur la mesure des actifs et des passifs.

Immobilisations

Les logiciels, les systèmes informatiques et les systèmes informatiques en développement sont maintenant présentés dans le poste « Immobilisations » plutôt que dans le poste « Actifs incorporels ». Ce changement n'a aucune incidence sur les résultats de la Commission.

Provision pour congés de maladie

À compter du présent exercice, la provision pour congés de maladie est établie sur la base d'une méthode actuarielle, alors qu'auparavant elle était établie sur la base du coût des journées de maladie inutilisées cumulées par les employés, diminuée d'une estimation de la valeur des journées qui n'auraient pas été payées aux employés.

3. Changement de méthodes comptables (suite)

L'application rétroactive de cette modification a eu pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants des états financiers :

	2009	2008
Résultats		
Traitements et avantages sociaux	**6 734 $**	(115 531)$
Excédent des produits sur les charges	**(6 734)**	115 531
Bilan		
Provision pour congés de maladie	**(185 769)**	(192 503)
Excédent cumulé	**185 769**	192 503

4. Cotisations des employeurs

	2009	2008
Cotisations estimées pour l'exercice	**57 654 555 $**	55 524 460 $
Augmentation (diminution) des cotisations afférentes à des exercices antérieurs		
2008	**614 347**	-
2007	**653 854**	(656 367)
2006	**487 056**	130 217
2005	**482 091**	119 941
2004	**75 131**	(904)
1999 à 2003	**(35 284)**	11 823
	2 277 195	(395 290)
	59 931 750 $	55 129 170 $
Taux de croissance estimé de la masse salariale assujettie	**2,70 %**	3,71 %
Masse salariale assujettie estimée pour établir les cotisations de l'exercice (en milliards de dollars)	**72,1**	69,4

5. Autres produits

	2009	2008
Séminaires aux employeurs	**143 875 $**	146 863 $
Montants forfaitaires sur réclamations perçues d'employeurs	**39 881**	67 545
Ventes de publications	**3 716**	4 076
Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés (note 11)	**34 254**	-
	221 726 $	218 484 $

6. Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail

Selon l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission contribue au fonds de la Commission des relations du travail afin de pourvoir aux charges engagées relativement aux dispositions de cette loi concernant les recours à l'encontre d'une pratique interdite, les recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, de même que les recours en cas de harcèlement psychologique. Le montant de la contribution de la Commission des normes du travail est déterminé par le gouvernement du Québec, après consultation de la Commission par le ministre du Travail. Ainsi, le montant de la contribution a été fixé à 7 560 700 $ pour l'exercice 2009 (2008 : 7 072 100 $). Le montant de la contribution de l'exercice 2010 n'est pas encore déterminé.

7. Placements

	2009	2008
Dépôts à terme	**25 000 000 $**	24 700 000 $
Billets à escompte	**5 976 060**	22 132 313
Acceptations bancaires	**6 189 150**	1 335 247
	37 165 210 $	48 167 560 $

Les taux d'intérêt fixes varient de 0,57 % à 0,87 % (3,23 % à 3,55 % en 2008). Ces placements viennent à échéance au cours du prochain exercice.

8. Immobilisations

	2009			2008
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Équipement	1 717 626 $	1 539 791 $	177 835 $	197 717 $
Mobilier	2 275 008	1 985 751	289 257	618 256
Matériel roulant	23 874	17 286	6 588	13 279
Améliorations locatives	5 917 149	5 287 120	630 029	1 106 260
Matériel informatique	4 250 187	3 607 262	642 925	787 731
Logiciels	665 300	617 109	48 191	83 391
Systèmes informatiques	22 026 100	10 472 405	11 553 695	12 204 688
	36 875 244	23 526 724	13 348 520	15 011 322
Systèmes informatiques en développement	539 620	-	539 620	1 043 301
	37 414 864 $	23 526 724 $	13 888 140 $	16 054 623 $

Des immobilisations classées sous la rubrique « Équipement » représentant 17 820 $ n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'étaient pas opérationnelles en fin d'exercice.

9. Emprunt temporaire

Le conseil d'administration de la Commission a autorisé des emprunts temporaires sous forme de marges de crédit bancaire, de billets à ordre ou d'acceptations bancaires pour une somme n'excédant pas 3 000 000 $ pour l'exercice 2009 (2008 : 5 500 000 $). Les emprunts sont négociés au cours de l'exercice en fonction des besoins de trésorerie de la Commission. Les intérêts payés par la Commission au cours de l'exercice s'élèvent à 128 $ (2008 : 3 846 $). Aux 31 mars 2009 et 2008, la Commission n'avait aucun emprunt temporaire.

10. Charges à payer et frais courus

Le poste « Charges à payer et frais courus » inclut des montants relatifs à des acquisitions d'immobilisations de 292 354 $ (2008 : 320 479 $).

11. Réclamations perçues à remettre aux salariés

	2009	2008
Solde au début	168 257 $	313 646 $
Réclamations perçues des employeurs	2 248 226	2 696 518
	2 416 483	3 010 164
Réclamations versées aux salariés	2 146 075	2 841 907
Virement aux produits des réclamations perçues pour des salariés non retrouvés (note 5)	34 254	-
	2 180 329	2 841 907
Solde à la fin	236 154 $	168 257 $

Au 31 mars 2009, les réclamations perçues à remettre à des salariés non retrouvés s'élèvent à 6 725 $ (2008 : 19 270 $).

Les virements aux produits des réclamations perçues pour des salariés non retrouvés, effectués au cours des dix derniers exercices, totalisent 218 274 $ (2008 : 217 088 $).

12. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 688 754 $ (2008 : 1 457 476 $). Les obligations de la Commission à l'égard de ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

12. Avantages sociaux futurs (suite)

Autres avantages sociaux futurs

Provision pour vacances

	2009	2008
Solde au début	**4 267 130 $**	4 213 440 $
Charges	**2 934 819**	2 931 610
Utilisation	**(2 939 872)**	(2 877 920)
Solde à la fin	**4 262 077 $**	4 267 130 $

Provision pour congés de maladie

	2009	2008 (retraité)
Solde au début	**6 735 144 $**	6 730 397 $
Charges	**1 358 342**	1 385 048
Utilisation	**(1 286 373)**	(1 380 301)
	6 807 113	6 735 144
Congés de maladie payables au cours du prochain exercice	**1 312 100**	1 407 907
Solde à la fin	**5 495 013 $**	5 327 237 $

Les employés peuvent accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. De plus, les employés peuvent utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite.

Parmi les hypothèses utilisées pour déterminer la provision pour congés de maladies de la Commission, il y a notamment :

	2009	2008
Taux d'actualisation	**3,27 % à 5,10 %**	3,67 % à 5,10 %
Taux de croissance de la rémunération	**2,00 % à 3,25 %**	2,00 % à 3,25 %

13. Excédent cumulé

La Commission encaisse environ 95 % de ses produits au cours du dernier mois de son exercice financier. Elle finance ses opérations, entre autres, à même son excédent cumulé représenté essentiellement par l'encaisse et les placements. Ainsi, l'excédent cumulé de 56 085 877 $ au 31 mars 2009 devrait permettre de financer les charges de fonctionnement ainsi que les acquisitions d'immobilisations prévues pour les onze premiers mois du prochain exercice.

14. Engagements

Entente avec le gouvernement du Québec

En vertu de l'article 6.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission a conclu une entente avec Revenu Québec concernant la perception des cotisations des employeurs. Cette entente, expirée le 31 décembre 2002, demeure en vigueur jusqu'à la signature d'une nouvelle entente. Les frais de perception imputés aux résultats s'élèvent à 438 666 $ pour l'exercice 2009 (2008 : 428 385 $) et sont inclus au poste « Services professionnels et administratifs ».

Autres

La Commission est engagée par des ententes à long terme et par des baux, échéant à diverses dates jusqu'en 2014. Les engagements contractuels minimaux exigibles pour les contrats de location-exploitation et les contrats d'acquisitions de biens et services se détaillent ainsi au 31 mars 2009 :

	Location-exploitation	Biens et services	Total
2010	3 824 044 $	3 248 492 $	7 072 536 $
2011	37 466	1 115 622	1 153 088
2012	23 976	165 755	189 731
2013	14 383	5 056	19 439
2014	2 884	-	2 884
	3 902 753 $	4 534 925 $	8 437 678 $

15. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2009	2008
Encaisse	**17 131 371 $**	914 812 $
Placements échéant dans les trois mois de la date d'acquisition et placements négociables en tout temps ou rachetables sans pénalité utilisés dans la gestion de la trésorerie	**12 165 210**	24 267 560
	29 296 581 $	25 182 372 $

16. Informations sur les risques financiers

La valeur comptable des actifs et des passifs à court terme représente une estimation raisonnable de leur juste valeur, en raison de leur échéance à court terme.

La Commission gère son portefeuille de placements en fonction de ses besoins de trésorerie et de façon à optimiser ses produits d'intérêts.

La direction est d'avis que ces actifs et passifs n'exposent pas la Commission à des risques significatifs liés aux taux d'intérêt.

17. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne figurent pas distinctement dans les états financiers.

Chapitre 3

LES DOSSIERS LIÉS À DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et aux règlements qui en découlent, toute personne qui en fait la demande peut avoir accès aux documents dont dispose la Commission, sauf pour les exceptions prévues par la loi et ses règlements. Ce droit d'accès est en général gratuit, mais des frais de transcription, de reproduction ou de transmission peuvent être exigés de la personne à qui l'accès est accordé.

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Commission a reçu 215 demandes d'accès à l'information, comparativement à 267 pour l'exercice 2007-2008. La grande majorité de ces demandes sont relatives à des renseignements demandés au sujet des employeurs.

La Commission accorde toujours une grande importance aux renseignements personnels qu'elle possède. Aussi offre-t-elle un programme de sensibilisation destiné aux nouveaux employés. Ce programme porte sur des sujets comme la collecte, la consultation, la communication et la destruction des renseignements personnels. On y mentionne aussi les politiques et les procédures en matière de protection des renseignements personnels en vigueur à la Commission.

La protection des renseignements personnels constitue également l'un des axes du développement de la prestation électronique de services rendus par la Commission. Dans cette perspective, celle-ci a élaboré une architecture spécifique de la sécurité de l'information numérique. Elle doit être prise en compte, dès le début et à toutes les étapes de la conception d'un système. L'objectif est notamment d'assurer la sécurité des renseignements personnels et la confiance de la clientèle à l'égard de la protection de ces renseignements afin d'obtenir son adhésion à la prestation électronique de services. Dans cette optique, la Commission s'est appuyée sur le modèle d'architecture gouvernementale de la sécurité de l'information numérique ainsi que sur les meilleures pratiques dans le domaine. De plus, la Commission a effectué deux analyses de risques axées sur la protection des renseignements personnels au regard de ses projets d'implantation des guichets régionaux et pour le dépôt de plaintes en ligne à partir de son site Internet afin de suggérer la mise en œuvre des mesures de protection appropriées.

La Commission met aussi en œuvre un processus de gestion de la sécurité, lequel intègre toutes les ressources de l'organisation, notamment dans leur volet de protection des renseignements personnels.

Par ailleurs, la Commission a entrepris, au cours de l'exercice 2008-2009, des actions visant à se conformer aux obligations relatives à la mise en œuvre du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. Ainsi, la Commission a effectué une analyse lui permettant de situer la portée de ce projet et de planifier les étapes menant à la mise en œuvre du règlement, dont la diffusion de plusieurs documents dans son site Internet. Également, un comité directeur a été constitué et un plan d'organisation du travail ainsi qu'une structure de projet en référence aux articles de ce règlement, ont été mis en place.

La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information

Conformément à l'orientation gouvernementale en la matière, la Commission dispose depuis le mois de novembre 1999 d'une politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Le contenu de cette politique est diffusé intégralement dans l'intranet de la Commission. L'intranet fournit également un accès direct à plusieurs autres outils linguistiques et au site de l'Office québécois de la langue française. Un aide-mémoire s'ajoute à ces outils pour faciliter la mise en œuvre de la politique linguistique dans les activités quotidiennes du personnel. Cet aide-mémoire

a été imprimé et distribué à tous les membres du personnel. Lors des séances d'accueil, il est remis au nouveau personnel de la Commission, à qui les principales règles énoncées dans la politique linguistique sont présentées. Une chronique linguistique intitulée « Un p'tit mot du comité permanent du français » est publiée régulièrement dans le journal interne électronique. L'objectif de cette chronique est d'informer les membres du personnel sur différentes difficultés linguistiques qui se posent en milieu de travail.

Pour une quinzième année, la Commission a souligné la Semaine du français, laquelle s'est déroulée du 11 au 24 mars 2009 sur le thème « Le français sur son 36 ». Axées sur l'amélioration de la qualité du français, les activités offertes ont été pour le personnel une occasion d'être sensibilisé à l'importance de bien parler et écrire notre langue et d'être informé des différents outils mis à sa disposition.

En outre, conformément à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, la Commission a atteint son objectif de francisation de ses postes de travail. Elle a notamment :

- accordé une attention spéciale au respect de la politique en ce qui concerne les achats au moment d'acquérir du matériel électronique ;
- assuré une utilisation maximale du français dans le développement de ses systèmes informatiques et de ses banques de données ;
- utilisé les caractères accentués dans les communications électroniques avec les citoyens ;
- formé et inscrit les employés à des activités liées au domaine des technologies de l'information réalisées essentiellement en français.

L'éthique et la déontologie des administrateurs publics

La Commission appuie ses engagements sur des valeurs qui guident son action dans l'accomplissement de sa mission. Aussi, conformément aux pratiques reconnues, la Commission a entrepris d'actualiser la formulation de l'énoncé de ses valeurs dans le cadre de sa récente planification stratégique. Le nouvel énoncé des valeurs de la Commission est présenté dans le Plan stratégique 2008-2012, déposé à l'Assemblée nationale le 17 juin 2008. Il est le fruit d'une réflexion approfondie qui tient compte des modes d'intervention de la Commission, de l'évolution du monde du travail, des besoins et des attentes de la clientèle comme des partenaires, de même que des résultats de la consultation menée auprès du personnel par l'intermédiaire de groupes de discussion.

Par ailleurs, les membres du conseil d'administration de la Commission ont adopté au cours de l'exercice 1998-1999 le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Ce code est rendu accessible au public dans le présent rapport annuel, conformément à la Loi sur le ministère du Conseil exécutif. Le texte complet est présenté à l'annexe 2. À la connaissance des personnes visées, aucun manquement à ces règles ni aucune irrégularité n'ont été constatés, à ce jour, pour l'exercice 2008-2009.

Il y a lieu de mentionner également qu'au cours de l'exercice 2008-2009 trois membres du conseil d'administration de la Commission ont eu l'occasion de parfaire leur formation au Collège des administrateurs de sociétés. Cette formation visait à promouvoir de hauts standards de qualité en matière de gouvernance d'organismes publics. Y étaient notamment traités, le sujet de l'éthique dans le secteur public et les problèmes courants en cette matière.

Les engagements et les réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

Bien que la Commission impose très peu de formalités administratives aux entreprises, elle demeure consciente de l'importance de simplifier les formulaires ou toute autre exigence administrative. Ainsi, elle souhaite coopérer pleinement avec les différents acteurs gouvernementaux afin de proposer de nouvelles avenues de simplification sur les plans administratif et réglementaire. Elle collabore à cet effet avec le ministère du Travail.

Elle bénéficie aussi de la collaboration de Revenu Québec en ce qui a trait à certaines cotisations exigées des employeurs. À cet effet, des modifications ont été apportées à la Loi sur les normes du travail et à la Loi sur les impôts en décembre 2005 (L. Q. 2005, c. 38), afin d'uniformiser la définition de salaire de base. La Commission puise également son information sur les employeurs à même le registre des entreprises du Québec (REQ), qui relève de la responsabilité de Revenu Québec.

De plus, l'émergence des technologies de l'information et des communications a favorisé une plus grande souplesse dans l'interaction de la Commission avec ses clientèles. Ainsi, parmi les actions permettant de contribuer à la réduction du fardeau administratif des entreprises et à la simplification de leurs relations avec la Commission, celle-ci offre à sa clientèle de transmettre les documents requis au moyen d'un service de transmission électronique de documents au responsable d'un dossier. Disponible en tout temps dans le site Internet de la Commission, ce service protège les documents transmis contre toute interception ou modification.

La Commission offre également un service d'abonnement en ligne qui facilite l'accès à de l'information sur les normes du travail au Québec et sur la Commission des normes du travail. Divers services médiatiques peuvent ainsi être choisis :

- avis de publications – un avis est transmis par courriel chaque fois que des mises à jour sont effectuées à la liste de publications de la Commission ;
- bulletin électronique d'information – un bulletin est transmis par courriel afin de faire mieux connaître les obligations des employeurs, les droits des salariés ainsi que les orientations de la Commission ;
- communiqués de presse – un avis est transmis par courriel chaque fois que des communiqués sont publiés par la Commission ;
- nouveautés dans le site – un avis est transmis par courriel chaque fois que de nouveaux contenus sont publiés dans le site de la Commission.

De plus, la Commission prend tous les moyens dont elle dispose pour bien faire connaître les différentes notions liées aux normes du travail, entre autres par ses diverses publications et ses participations à des rencontres organisées par ses partenaires, de même qu'elle collabore avec eux à la tenue d'événements et leur offre diverses conférences, ce qui lui permet d'être en contact avec certaines clientèles et d'échanger de l'information avec elles.

La Commission a également collaboré à l'amélioration du Portail gouvernemental de services – Entreprise. Ce portail vise à faciliter l'acquittement des formalités administratives et juridiques auprès des ministères et organismes du gouvernement et touche tous les aspects de la gestion d'une entreprise.

L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche

En matière d'intégration des personnes issues des différents groupes qui composent la société québécoise, le gouvernement s'est donné des objectifs destinés à mieux refléter cette diversité au sein de la fonction publique. Les programmes d'accès mis sur pied à cette fin ciblent les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones, les personnes handicapées ainsi que les femmes. L'annexe 10 présente la reddition de comptes de la Commission en matière d'embauche et de représentativité pour l'exercice 2008-2009. On y constate que la Commission a poursuivi ses efforts afin d'atteindre les cibles gouvernementales et, compte tenu d'un niveau d'embauche moindre que pour l'exercice précédent, soit 89 en comparaison de 98, elle a réussi à améliorer son taux d'embauche de membres de groupes cibles, lequel est passé de 27,6 % à 29,2 %. Le taux d'embauche pour les femmes est légèrement à la baisse, passant de 78,6 % à 67,4 %.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2008-2009, la Commission a poursuivi la réalisation de son plan d'action à l'égard des personnes handicapées, qui présente les mesures d'intégration des personnes handicapées dans leur milieu de travail et d'amélioration de leur épanouissement professionnel. Les activités suivantes ont été réalisées :

- la formation continue des membres de l'équipe de secouristes ;
- la participation annuelle de la Commission au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) ;
- le maintien des programmes en place pour l'amélioration de l'accès aux locaux et l'adaptation des postes de travail pour les personnes handicapées embauchées.

Le développement durable

En conformité avec la Loi sur le développement durable (L.R.Q., c. 8.1.1) et la stratégie gouvernementale entrée en vigueur le 1er janvier 2008, la Commission a déposé un nouveau plan d'action pour la période 2008-2013. Ce plan comporte cinq objectifs organisationnels et autant d'actions. Quatre des objectifs et des actions du plan d'action sont orientés vers des activités internes à l'organisation, c'est-à-dire qui s'adressent à l'ensemble du personnel ou visent des éléments de gestion administrative. Le cinquième objectif comporte une action qui vise la mission de l'organisation. La Commission a également posé des gestes en vue de la production des indicateurs annuels de performance administrative. Pour ce qui est des objectifs gouvernementaux non retenus, la Commission a précisé ses motifs aux annexes 1 et 2 du Plan d'action sur le développement durable 2008-2013.

L'annexe 11 présente la reddition de comptes de la Commission en matière de développement durable pour l'exercice 2008-2009.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Aucune recommandation du Vérificateur général du Québec n'a été formulée à l'endroit de la Commission des normes du travail dans ses derniers rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

Annexes*

Annexe 1 - Déclaration de services aux citoyens**

Nos services

La Commission des normes du travail a pour mission de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail au Québec.

Pour réaliser sa mission, la Commission des normes du travail offre différents services à la population. Ainsi, elle :

- répond aux demandes de renseignements ;
- réalise des activités d'information et de sensibilisation ;
- mène des opérations de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale ;
- enquête à la suite du dépôt d'une plainte ;
- établit le montant de la réclamation et en demande le règlement ;
- intente des poursuites devant les tribunaux civils pour le compte des salariés ;
- offre un service de médiation aux salariés et aux employeurs à la suite du dépôt d'une plainte pour pratique interdite, pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique ;
- représente les salariés devant la Commission des relations du travail.

La Commission offre également aux employeurs un programme de partenariat, des services d'aide-conseil ainsi que des séminaires sur l'application de la Loi sur les normes du travail.

Pour servir l'ensemble de la population du Québec, la Commission est présente dans 14 régions administratives. Elle offre également un service centralisé de renseignements téléphoniques.

Nos engagements

Si vous communiquez avec nous

La Commission des normes du travail est animée par trois valeurs : le respect, l'équité et la compétence. C'est en s'inspirant de ces valeurs que nous nous engageons auprès des salariés et des employeurs à :

- favoriser dans tous nos échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute ;
- traiter votre demande avec rapidité et efficacité, dans le respect de vos droits et de vos obligations respectifs ;
- fournir une information claire et uniforme.

Nous nous engageons auprès de vous, salarié, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exercice de vos droits.

Nous nous engageons auprès de vous, employeur, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exécution de vos obligations en matière d'application de la loi.

De plus, nous nous engageons à :

- vous donner accès à un préposé de notre Service des renseignements en trois minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h ;
- vous donner accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, à nos capsules d'information sur la loi par l'entremise de notre système électronique de renseignements téléphoniques ;
- vous accueillir dès votre arrivée dans nos directions régionales et vous recevoir dans un délai de 15 minutes, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. S'il nous est impossible de vous recevoir dans ce délai, vous en serez aussitôt informé. Notez toutefois que certains bureaux sont fermés de 12 h à 13 h. Consultez le site Internet ou communiquez avec le Service des renseignements pour connaître les heures d'ouverture du bureau le plus près de chez vous ;

* Le lecteur peut obtenir la liste des différents bureaux de la Commission, la liste de ses publications ou celle des lois et des règlements portant sur le régime des conditions de travail au Québec en consultant son site au : www.cnt.gouv.qc.ca ou en s'adressant par téléphone au Service des renseignements de la Commission au numéro 1 800 265-1414 ou au 514 873-7061.

** Il y a lieu de rappeler que la Commission a entrepris une démarche visant à actualiser les composantes de sa déclaration de services aux citoyens.

// communiquer avec vous dans un délai de cinq jours ouvrables à la suite de la réception de votre demande de service reçue par courrier ;

// accuser réception de votre demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de un jour ouvrable après sa réception et d'y répondre dans un délai de deux jours ouvrables ;

// maintenir à jour l'information diffusée dans notre site Internet et la rendre facilement accessible.

Si vous êtes salarié et que vous déposez une plainte

Au moment de la formulation de votre plainte
Nous nous engageons à vous expliquer chacune des étapes du traitement de votre plainte, soit :

// immédiatement, lorsque vous la déposez en personne ou par téléphone ;

// au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant sa réception par la poste, par courrier électronique ou par télécopie.

Nous vous remettons ou transmettons un dépliant qui décrit les étapes du traitement de votre plainte.

Après le dépôt de votre plainte
Nous visons à traiter votre plainte dans un délai maximal de 90 jours, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est insolvable. Cependant, ce délai peut être supérieur pour les plaintes relatives au harcèlement psychologique.

Lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises, nous nous engageons à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Lorsque vous communiquez avec nous pour obtenir de l'information concernant le cheminement de votre plainte, nous nous engageons à vous donner une réponse dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Si vous êtes en désaccord avec une décision de la Commission, vous avez un droit de révision. La Commission s'engage à rendre une décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision.

Si vous êtes employeur et qu'une plainte vous concerne

Nous nous engageons à :

// vous informer des services auxquels vous et le salarié avez droit ainsi que du cheminement de la plainte ;

// vous informer des recours du salarié ;

// vous fournir toute l'information relative à l'application de la loi.

Votre collaboration est essentielle
Pour notre part, nous comptons sur vous pour :

// donner suite rapidement à notre demande d'information ;

// nous communiquer vos coordonnées exactes et complètes permettant de vous joindre facilement ;

// nous aviser de tout changement de situation.

Un dossier incomplet ou nécessitant des vérifications supplémentaires peut faire en sorte qu'il nous soit impossible de toujours respecter nos engagements.

Confidentialité des renseignements
Lors du traitement d'une plainte, nous nous engageons à :

// limiter l'utilisation des renseignements qui nous sont fournis dans le respect des lois ;

// assurer le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent.

Vous n'êtes pas satisfait de nos services

Si vous avez un motif d'insatisfaction à formuler au sujet de la qualité de nos services ou si vous voulez nous faire part d'un sujet d'amélioration, nous vous invitons à communiquer avec le Service de la qualité.

Service de la qualité
Commission des normes du travail
Hall Est, 7e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1
qualiteservices@cnt.gouv.qc.ca
Téléphone : 418 525-2161 Sans frais : 1 888 708-9188

La Commission des normes du travail s'engage à communiquer avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Évaluation de nos engagements

La Commission des normes du travail effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel.

Annexe 2 - Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail

Préambule

La Commission des normes du travail est un organisme chargé de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail contenues à la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1), à ses règlements et à la Loi sur la fête nationale (L.R.Q., c. F-1.1). Elle exerce en particulier les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus à la Loi sur les normes du travail ;
- surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la Loi sur les normes du travail et ses règlements ;
- tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements.

La Commission des normes du travail est une personne morale.

La Commission des normes du travail est composée d'au plus treize membres, nommés par le gouvernement, dont un président qui préside les réunions de la Commission. Le président est également directeur général de la Commission et, à ce titre, il est responsable de l'administration et de la direction de la Commission dans le cadre de ses règlements. Dans l'exercice de ses fonctions de directeur général, le président est assisté par deux vice-présidents.

Les membres de la Commission des normes du travail, de même que les vice-présidents, sont des administrateurs publics au sens de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30).

En application de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30) et du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998, il est établi que les administrateurs publics de la Commission des normes du travail sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et de celle de la Commission des normes du travail et à la bonne administration des biens publics.

La contribution des administrateurs publics doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

SECTION I : Dispositions générales

1. La Loi d'interprétation (L.R.Q., c. I-16), avec ses modifications présentes et futures, s'applique au présent code.
2. Outre les règles d'éthique établies au présent code, celles prévues par la loi et par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998 s'appliquent. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

SECTION II : Devoirs et obligations

3. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

5. Le président du conseil d'administration et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

6. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer à la Commission des normes du travail tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission des normes du travail, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Sous réserve de l'article 3, l'administrateur public nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

7. L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

   Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

   Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la Commission des normes du travail par lesquelles il serait aussi visé.

8. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Commission des normes du travail avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

9. L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

10. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

    Le président du conseil d'administration peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Commission des normes du travail.

12. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

13. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

14. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.

15. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission des normes du travail pour laquelle il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission des normes du travail pour laquelle il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Les administrateurs publics de la Commission des normes du travail ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

SECTION III : Activités politiques

17. L'administrateur public à temps plein ou le président du conseil d'administration de la Commission des normes du travail qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

18. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant de la Commission des normes du travail qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

19. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

20. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

21. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 19 ou à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

22. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

23. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

Annexe 3 - Répartition, par région administrative, des plaintes reçues selon le type de plainte, 2008-2009

Régions administratives	Plainte pécuniaire	Pratique interdite	Congédiement fait sans une cause juste et suffisante	Harcèlement psychologique	Total
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	534	45	100	29	708
Chaudière-Appalaches	922	80	138	61	1 201
Lanaudière	1 054	116	197	74	1 441
Laurentides	1 555	186	309	96	2 146
Saguenay–Lac-Saint-Jean	869	68	115	54	1 106
Capitale-Nationale	2 070	225	353	158	2 806
Mauricie–Centre-du-Québec	1 251	136	198	80	1 665
Estrie	861	98	124	47	1 130
Montréal	5 259	750	1 185	505	7 699
Montérégie	3 897	438	618	309	5 262
Laval	920	133	231	83	1 367
Outaouais	745	121	154	74	1 094
Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	444	30	43	12	529
Côte-Nord	315	49	60	16	440
Service des renseignements*	112	0	0	0	112
Service des faillites**	372	0	0	0	372
Total	**21 100**	**2 475**	**3 825**	**1 598**	**29 078**

* Le Service des renseignements ne fait plus d'interventions de première ligne depuis le mois de mai 2008.

** Le Service des faillites traite les plaintes reçues contre les employeurs ayant fait faillite dans toutes les régions administratives du Québec.

Annexe 4 - Répartition, par région administrative, des normes en infraction déclarées* dans les plaintes pécuniaires réglées, 2008-2009

Régions administratives	Avis de cessation	Congés pour raison familiale	Jours fériés	Fête nationale	Salaires	Pourboires	Vacances	Frais liés à l'emploi	Total
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	133	1	51	56	275	2	188	13	719
Chaudière-Appalaches	200	1	87	45	319	4	307	19	982
Lanaudière	335	1	96	47	496	7	404	35	1 421
Laurentides	536	3	148	74	869	11	798	56	2 495
Saguenay–Lac-Saint-Jean	213	0	85	49	343	7	342	32	1 071
Capitale-Nationale	555	1	208	57	1 000	21	889	55	2 786
Mauricie–Centre-du-Québec	341	1	137	75	550	9	523	29	1 665
Estrie	235	0	74	22	436	5	402	29	1 203
Montréal	2 268	18	588	268	3 039	84	2 752	160	9 177
Montérégie	983	6	372	203	1 578	16	1 562	116	4 836
Laval	290	1	70	48	423	18	387	47	1 284
Outaouais	241	1	106	52	401	7	346	18	1 172
Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	52	0	27	19	116	2	79	2	297
Côte-Nord	73	0	38	5	118	1	106	10	351
Service des renseignements**	64	0	4	0	96	0	66	2	232
Service des faillites***	84	0	16	4	239	4	469	2	818
Total	**6 603**	**34**	**2 107**	**1 024**	**10 298**	**198**	**9 620**	**625**	**30 509**

* Le nombre d'infractions déclarées diffère du nombre de plaintes, car une plainte peut porter sur plusieurs infractions.
** Le Service des renseignements ne fait plus d'interventions de première ligne depuis le mois de mai 2008.
*** Le Service des faillites traite les plaintes reçues contre les employeurs ayant fait faillite dans toutes les régions administratives du Québec.

Annexe 5 - Résultats du traitement des plaintes pécuniaires selon le motif de fermeture

	2008-2009		2007-2008	
	Nombre	**Proportion (%)**	**Nombre**	**Proportion (%)**
Sans intervention juridique*				
Plainte réglée	8 596	62,1	8 423	63,2
Plainte réglée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)**	140	1,0	834	6,3
Désistement	3 528	25,5	2 884	21,7
Non-admissibilité du salarié	1 111	8,0	639	4,8
Faillite	300	2,2	362	2,7
Preuve insuffisante pour établir la réclamation	163	1,2	177	1,3
Total des plaintes réglées sans intervention juridique	**13 838**	**100,0**	**13 319**	**100,0**
Avec intervention juridique				
Poursuite employeur	**1 882**	**100,0**	**2 308**	**100,0**
Absence de compétence de la Commission	4	0,2	8	0,3
Déboutement et plainte non fondée	71	3,7	117	5,1
Règlement hors cour	813	43,2	924	40,0
Jugement exécuté	193	10,3	210	9,1
Faillite	214	11,4	111	4,8
Faits nouveaux	86	4,6	222	9,6
Insolvabilité	178	9,5	355	15,4
Plainte réglée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)	321	17,0	309	13,4
Préavis non exigible des administrateurs	2	0,1	52	2,3
Poursuite administrateur	**1 403**	**100,0**	**1 600**	**100,0**
Absence de compétence de la Commission	9	0,6	0	0,0
Déboutement et plainte non fondée	1	0,1	2	0,1
Règlement hors cour	514	36,6	658	41,1
Jugement exécuté	67	4,8	123	7,7
Faillite	341	24,3	337	21,1
Faits nouveaux	32	2,3	15	0,9
Insolvabilité	415	29,6	277	17,3
Plainte réglée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)	18	1,3	37	2,3
Préavis non exigible des administrateurs	6	0,4	151	9,5
Total des plaintes réglées avec intervention juridique	**3 285**	**100,0**	**3 908**	**100,0**

* L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète de la plainte par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades du cheminement d'une plainte sans être responsables du dossier.

** 122 : pratique interdite ; 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante ; HP : harcelement psychologique.

Annexe 6 - Résultats des plaintes réglées pour pratique interdite selon le motif invoqué*, 2008-2009

	Avant dépôt à la CRT**						Après dépôt à la CRT								
Motifs invoqués par le salarié	Désistement	Entente	Non-admissibilité du salarié	Plainte réglée avec une autre plainte (124 ou HP)	Transmis à la CRT– Non-représentation	Total des motifs invoqués avant dépôt à la CRT	Absence de compétence de la Commission	Décision défavorable	Décision favorable	Faillite de l'employeur	Non-représentation	Règlement hors cour	Retrait de la plainte par le salarié sans règlement	Total des motifs invoqués après dépôt à la CRT	Total
Renseignements ou témoignage	0	6	0	0	1	**7**	0	3	0	0	1	4	0	**8**	**15**
Saisie-arrêt	2	1	1	0	0	**4**	0	0	0	0	0	1	0	**1**	**5**
Débiteur alimentaire	0	2	0	0	0	**2**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**2**
Enquête de la Commission	2	6	0	0	2	**10**	0	1	2	0	0	15	0	**18**	**28**
Salariée enceinte	62	152	8	1	9	**232**	0	3	3	2	3	70	10	**91**	**323**
Éluder l'application de la loi	5	13	2	0	5	**25**	0	0	0	0	2	9	1	**12**	**37**
Refus d'heures supplémentaires	0	2	0	0	1	**3**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**3**
Âge de la retraite	5	9	3	0	5	**22**	0	0	0	0	0	5	0	**5**	**27**
Années de service (retraite)	0	1	0	0	2	**3**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**3**
Absence pour maladie ou accident	185	672	72	4	63	**996**	0	13	5	5	17	242	40	**322**	**1 318**
Loi électorale	0	1	0	0	0	**1**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**1**
Exercice d'un droit	88	295	31	0	36	**450**	0	12	13	4	19	166	20	**234**	**684**
Absences pour événements familiaux	22	62	2	0	14	**100**	0	4	2	0	4	34	6	**50**	**150**
Retour de congé de maternité	18	63	3	0	5	**89**	0	0	1	2	2	20	2	**27**	**116**
Retour de congé de paternité	6	14	2	0	0	**22**	0	0	0	0	0	2	0	**2**	**24**
Retour de congé parental	20	63	3	0	2	**88**	0	1	1	1	3	34	3	**43**	**131**
Victime d'un acte criminel	1	1	1	0	0	**3**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**3**
Total motifs	**416**	**1 363**	**128**	**5**	**145**	**2 057**	**0**	**37**	**27**	**14**	**51**	**602**	**82**	**813**	**2 870**

* Le nombre de motifs invoqués diffère du nombre de plaintes réglées, car une plainte peut porter sur plusieurs motifs.

** CRT : Commission des relations du travail.

Annexe 7 - Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture

	2008-2009		2007-2008	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Avant dépôt à la CRT*				
Non-admissibilité du salarié	118	6,0	154	7,9
Désistement	396	20,6	393	20,2
Entente	1 275	66,3	1 242	63,9
Plainte réglée avec une autre plainte (124 ou HP)**	5	0,3	23	1,2
Plainte transmise à la CRT – non-représentation	130	6,8	133	6,8
Total des plaintes réglées avant dépôt à la CRT	**1 924**	**100,0**	**1 945**	**100,0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**72,4**		**81,8**	
Après dépôt à la CRT				
Absence de compétence de la Commission	0	0,0	4	0,4
Décision favorable	27	3,6	23	2,6
Décision défavorable	33	4,4	58	6,5
Faillite de l'employeur	13	1,7	19	2,1
Non-représentation	47	6,3	57	6,4
Règlement hors cour	548	73,4	616	69,0
Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement	79	10,6	116	13,0
Total des plaintes réglées après dépôt à la CRT	**747**	**100,0**	**893**	**100,0**
Avant audience devant la CRT	687	92,0	812	90,9
Après audience devant la CRT	60	8,0	81	9,1
Délai moyen de traitement (en jours)	**467,8**		**543,5**	
Avant audience devant la CRT	450,0		530,9	
Après audience devant la CRT	671,5		669,3	

* CRT : Commission des relations du travail.

** 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante ; HP : harcèlement psychologique.

Annexe 6 - Résultats des plaintes réglées pour pratique interdite selon le motif invoqué*, 2008-2009

	Avant dépôt à la CRT**						Après dépôt à la CRT								
Motifs invoqués par le salarié	**Désistement**	**Entente**	**Non-admissibilité du salarié**	**Plainte réglée avec une autre plainte (124 ou HP)**	**Transmis à la CRT– Non-représentation**	**Total des motifs invoqués avant dépôt à la CRT**	**Absence de compétence de la Commission**	**Décision défavorable**	**Décision favorable**	**Faillite de l'employeur**	**Non-représentation**	**Règlement hors cour**	**Retrait de la plainte par le salarié sans règlement**	**Total des motifs invoqués après dépôt à la CRT**	**Total**
Renseignements ou témoignage	0	6	0	0	1	**7**	0	3	0	0	1	4	0	**8**	**15**
Saisie-arrêt	2	1	1	0	0	**4**	0	0	0	0	0	1	0	**1**	**5**
Débiteur alimentaire	0	2	0	0	0	**2**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**2**
Enquête de la Commission	2	6	0	0	2	**10**	0	1	2	0	0	15	0	**18**	**28**
Salariée enceinte	62	152	8	1	9	**232**	0	3	3	2	3	70	10	**91**	**323**
Éluder l'application de la loi	5	13	2	0	5	**25**	0	0	0	0	2	9	1	**12**	**37**
Refus d'heures supplémentaires	0	2	0	0	1	**3**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**3**
Âge de la retraite	5	9	3	0	5	**22**	0	0	0	0	0	5	0	**5**	**27**
Années de service (retraite)	0	1	0	0	2	**3**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**3**
Absence pour maladie ou accident	185	672	72	4	63	**996**	0	13	5	5	17	242	40	**322**	**1 318**
Loi électorale	0	1	0	0	0	**1**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**1**
Exercice d'un droit	88	295	31	0	36	**450**	0	12	13	4	19	166	20	**234**	**684**
Absences pour événements familiaux	22	62	2	0	14	**100**	0	4	2	0	4	34	6	**50**	**150**
Retour de congé de maternité	18	63	3	0	5	**89**	0	0	1	2	2	20	2	**27**	**116**
Retour de congé de paternité	6	14	2	0	0	**22**	0	0	0	0	0	2	0	**2**	**24**
Retour de congé parental	20	63	3	0	2	**88**	0	1	1	1	3	34	3	**43**	**131**
Victime d'un acte criminel	1	1	1	0	0	**3**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**3**
Total motifs	**416**	**1 363**	**128**	**5**	**145**	**2 057**	**0**	**37**	**27**	**14**	**51**	**602**	**82**	**813**	**2 870**

* Le nombre de motifs invoqués diffère du nombre de plaintes réglées, car une plainte peut porter sur plusieurs motifs.

** CRT : Commission des relations du travail.

Annexe 7 - Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture

	2008-2009		2007-2008	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Avant dépôt à la CRT*				
// Non-admissibilité du salarié	118	6,0	154	7,9
// Désistement	396	20,6	393	20,2
// Entente	1 275	66,3	1 242	63,9
// Plainte réglée avec une autre plainte (124 ou HP)**	5	0,3	23	1,2
// Plainte transmise à la CRT – non-représentation	130	6,8	133	6,8
Total des plaintes réglées avant dépôt à la CRT	**1 924**	**100,0**	**1 945**	**100,0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**72,4**		**81,8**	
Après dépôt à la CRT				
// Absence de compétence de la Commission	0	0,0	4	0,4
// Décision favorable	27	3,6	23	2,6
// Décision défavorable	33	4,4	58	6,5
// Faillite de l'employeur	13	1,7	19	2,1
// Non-représentation	47	6,3	57	6,4
// Règlement hors cour	548	73,4	616	69,0
// Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement	79	10,6	116	13,0
Total des plaintes réglées après dépôt à la CRT	**747**	**100,0**	**893**	**100,0**
// Avant audience devant la CRT	687	92,0	812	90,9
// Après audience devant la CRT	60	8,0	81	9,1
Délai moyen de traitement (en jours)	**467,8**		**543,5**	
// Avant audience devant la CRT	450,0		530,9	
// Après audience devant la CRT	671,5		669,3	

* CRT : Commission des relations du travail.

** 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante ; HP : harcèlement psychologique.

Annexe 8 - Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture

	2008-2009		2007-2008	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Avant dépôt à la CRT*				
// Non-admissibilité du salarié	240	8,2	268	9,6
// Désistement	456	15,7	466	16,7
// Entente	1 993	68,3	1 840	65,8
// Plainte réglée avec une autre plainte (122 ou HP)**	3	0,1	28	1,0
// Plainte transmise à la CRT – non-représentation	225	7,7	194	6,9
Total des plaintes réglées avant dépôt à la CRT	**2 917**	**100,0**	**2 796**	**100,0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**74,6**		**82,7**	
Après dépôt à la CRT				
// Absence de compétence de la Commission	0	0,0	1	0,1
// Décision favorable	23	1,9	29	2,0
// Décision défavorable	61	5,1	99	6,7
// Faillite de l'employeur	22	1,8	30	2,0
// Non-représentation	69	5,8	89	6,1
// Règlement hors cour	919	76,8	1 088	74,4
// Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement et regroupement à la suite d'une nouvelle mesure	103	8,6	127	8,7
Total des plaintes réglées après dépôt à la CRT	**1 197**	**100,0**	**1 463**	**100,0**
// Avant audience devant la CRT	1 113	93,0	1 335	91,3
// Après audience devant la CRT	84	7,0	128	8,7
Délai moyen de traitement (en jours)	**485,6**		**547,5**	
// Avant audience devant la CRT	472,1		530,6	
// Après audience devant la CRT	664,4		723,4	

* CRT : Commission des relations du travail.
** 122 : pratique interdite ; HP : harcèlement psychologique.

Annexe 9 - Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique selon le motif de fermeture

	2008-2009		2007-2008	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Avant dépôt à la CRT*				
// Irrecevabilité	81	5,5	90	4,6
// Criteres en harcèlement non satisfaits	149	10,2	328	16,9
// Désistement**	419	28,2	513	26,4
// Entente	402	27,0	401	20,6
// Employeur en faillite/introuvable/insolvable	6	0,4	2	0,1
// Plainte réglée avec plainte pour pratique interdite ou congédiement sans une cause juste et suffisante	135	9,1	222	11,4
// Plainte non fondée**	250	16,8	334	17,2
// Aucune entente**	42	2,8	54	2,8
Total des plaintes réglées avant dépôt à la CRT	**1 484**	**100,0**	**1 944**	**100,0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**121,1**		**162,6**	
Après dépôt à la CRT				
// Absence de compétence de la Commission	0	0,0	1	0,4
// Décision favorable	4	1,5	12	4,5
// Décision défavorable	7	2,7	3	1,1
// Employeur en faillite/introuvable/insolvable	0	0,0	3	1,1
// Non-représentation	22	8,3	14	5,3
// Règlement hors cour	215	81,4	221	83,1
// Retrait de la plainte par le salarié sans règlement	16	6,1	12	4,5
Total des plaintes réglées après dépôt à la CRT	**264**	**100,0**	**266**	**100,00**
// Avant audience devant la CRT	253	95,8	251	94,4
// Après audience devant la CRT	11	4,2	15	5,6
Délai moyen de traitement (en jours)	**629,6**		**722,7**	
Ensemble des plaintes réglées à la Commission				
// Nombre	1 748		2 210	
// Délai moyen (en jours)	197,9		230,0	

* CRT : Commission des relations du travail.

** Un redressement des données de l'exercice 2007-2008 a été effectué afin de permettre une comparaison avec celles de l'exercice 2008-2009.

Annexe 10 - Accès à l'égalité d'emploi et plan d'embauche

Embauche totale au cours de la période de 2008-2009

	Réguliers[1]	Occasionnels[2]	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	12	44	18	15

1 Les données sur l'embauche du personnel régulier n'incluent que les recrutements.
2 Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2009

Effectif total (personnes)	485

MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2008-2009

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires provenant de membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

		Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2008-2009 Total : 29,2 %					
Statuts d'emploi	Embauche totale 2008-2009	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[3] (%)
Réguliers	12	2	1	0	0	3	25,0
Occasionnels	44	4	1	0	0	5	11,4
Étudiants	18	13	2	0	1	16	88,9
Stagiaires	15	1	0	1	0	2	13,3

3 Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale en 2008-2009 dans le statut d'emploi.

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2006-2007	27,3	17,4	21,7	10,0
2007-2008	28,6	30,8	40,0	5,3
2008-2009	25,0	11,4	88,9	13,3

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

	2009		2008		2007	
Groupes cibles	**Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible**	**Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)**	**Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible**	**Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)**	**Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible**	**Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)**
Communautés culturelles	34	7,0	34	6,7	31	5,9
Autochtones	0	0	0	0	0	0
Anglophones	4	0,8	4	0,8	5	1,0
Personnes handicapées	9	1,9	9	1,8	9	1,7

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2009

Groupes cibles	**Personnel d'encadrement**		**Personnel professionnel[1]**		**Personnel technicien**		**Personnel de bureau**		**Personnel des agents de la paix**		**Personnel ouvrier**		**Total**	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Communautés culturelles	0	0	12	5,6	11	7,1	11	13,6	0	0	0	0	34	7
Autochtones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	1	0,5	2	1,3	1	1,2	0	0	0	0	4	0,8
Personnes handicapées	0	0	3	1,4	1	0,6	5	6,2	0	0	0	0	9	1,9

1 Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

FEMMES

Taux d'embauche des femmes en 2008-2009 par statut d'emploi

	Réguliers	**Occasionnels**	**Étudiants**	**Stagiaires**	**Total**
Nombre de femmes embauchées	10	32	10	8	60
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2008-2009	83,3	72,7	55,5	53,3	67,4

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	31	216	156	81	0	1	485
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	13	131	92	65	0	0	301
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	41,9	60,6	59	80,2	0	0	62,1

1 Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2008-2009
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2008)	2
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2009)	6

Autres mesures ou actions (ex. : projets mis en œuvre dans le cadre de la Mesure de soutien à l'intégration des membres de communautés culturelles, activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

	2008-2009	
Mesure ou action	**Groupe(s) cible(s) visé(s)**	**Nombre de personnes visées**
La Commission n'a pas réalisé d'autres mesures ou actions en ce domaine durant l'exercice 2008-2009.		

Annexe 11 – Développement durable

ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'EXERCICE

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1

Sensibiliser le personnel à la mise en œuvre et à la promotion du développement durable.

Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.

Indicateurs	**Cibles**	**Gestes**	**Suivis**
Degré de sensibilisation du personnel au développement durable.	80 % du personnel sensibilisé d'ici 2011 et s'assurer que 50 % d'entre lui a une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités régulières d'ici 2013.	Sondage auprès des membres du personnel sur leurs pratiques de développement durable au travail.	Réalisé entre le 23 février et le 6 mars 2009.
		Diffusion du nouveau plan d'action 2008-2013 sur le site Internet et sur l'intranet.	Réalisé le 31 mars 2009.
Nombre d'activités réalisées.	4 activités.	Maintien du microsite sur le développement durable dans le site intranet.	Microsite sur le développement durable maintenu.
		Information des nouveaux employés au sujet de la démarche de développement durable à la Commission des normes du travail.	La préparation de l'information a débuté en vue de l'accueil des nouveaux employés le 30 avril 2009.
		Production et diffusion de 2 chroniques d'information et de sensibilisation.	Chroniques diffusées le 16 février 2009 sur « Le développement durable : un défi pour tous » et le 18 avril 2008 sur les « Contenants consignés ou non ».
Résultats de l'année	Tout au cours de l'année, la Commission a poursuivi des activités de sensibilisation auprès de son personnel.		

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 2

Adopter des modes de gestion préventive dans le but de favoriser la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail, et ce, dans un environnement sain.

Action 2

Offrir au personnel des activités favorisant la prévention et le maintien de sa santé, de sa sécurité ainsi que de son bien-être au travail.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivis
Nombre d'activités d'information et de prévention réalisées auprès du personnel en matière de qualité de vie au travail.	5 activités annuellement.	Participation au défi Santé 5/30.	Réalisé du 1er mars au 11 avril 2009.
		Participation à la campagne de la Semaine québécoise pour un avenir sans tabac.	Réalisé du 18 au 24 janvier 2009.
		Campagne annuelle de vaccination contre l'influenza.	Réalisé le 11 novembre 2008.
		Organisation d'une semaine de la qualité de vie au travail sur le thème « Un coup de pouce pour ma santé ».	Réalisé du 15 au 19 septembre 2008.
		Participation à la semaine antistress.	Réalisé du 5 au 9 mai 2008.
		Maintien du programme d'aide aux employés.	Programme d'aide aux employés maintenu.

Résultats de l'année

En plus de maintenir et de promouvoir le programme d'aide aux employés, la Commission a atteint sa cible en ayant réalisé 5 activités au cours de l'exercice financier.

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 3

Intégrer la préoccupation du développement durable dans les processus.

Action 3

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivis
État d'avancement de l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale.	Adoption d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011.		À venir.
État d'avancement de la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables et environnementales.	Mise en œuvre de 7 pratiques visant l'atteinte d'objectifs environnementaux, nationaux ainsi que de pratiques d'acquisitions écoresponsables d'ici 2013.	Signature d'un protocole d'entente pour 3 ans au programme L'abonne BUS du Réseau de transport de la Capitale.	Commencé le 1er octobre 2008.
		Optimisation des options d'alimentation des ordinateurs.	Réalisé le 15 janvier 2009.
		Installation d'un système de récupération multimatière à Montréal.	Réalisé en février 2009.
		Achat de tasses à l'ensemble du personnel de la Commission dans le cadre de la « Semaine sur la qualité de vie au travail ».	Distribution dans le cadre de la Semaine sur la qualité de vie au travail.
		Achat d'au moins 80 % de papiers fins à 100 % recyclés contenant au moins 30 % de fibres postconsommation.	Cible atteinte[1]. 1 Sous réserve de la confirmation du pourcentage par le Centre de services partagés du Québec.
		Achat dans une proportion d'au moins 80 % de micro-ordinateurs répondant aux critères EPEAT.	Cible atteinte.
		Participation à une activité de formation sur les produits écoresponsables pour les responsables des achats.	4 inscriptions à la formation « Apprivoisez les acquisitions écoresponsables ».

Résultats de l'année

La Commission a fait des gestes dans le but de contribuer à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux et d'adopter des pratiques d'acquisitions écoresponsables.

Objectif gouvernemental 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

Objectif organisationnel 4

Favoriser, auprès du personnel, la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

Action 4

Analyser les régimes mis en place dans le cadre de la conciliation « travail-famille ».

Indicateurs	**Cibles**	**Gestes**	**Suivis**
Résultat de l'analyse.	Dépôt d'un rapport en 2009-2010 avec recommandations.		Analyse entreprise.
Résultats de l'année	La Commission a commencé l'analyse en effectuant un recensement sur les pratiques en vigueur dans d'autres organismes gouvernementaux sur l'application du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail ainsi que du régime d'horaire variable.		

Objectif gouvernemental 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel 5

Susciter un plus grand respect de la Loi sur les normes du travail en faisant de la prévention la pierre angulaire des activités de la Commission des normes du travail.

Action 5

Intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivis
Date d'adoption de la politique.	Dépôt[2] d'une politique en septembre 2008. 2 Cette cible diffère de celle initialement publiée.	Élaboration d'une politique de prévention.	Déposée le 16 septembre 2008.
Date d'adoption du programme et du plan d'action intégré.	Adoption d'un programme et d'un plan d'action intégré d'ici le 31 mars 2009.	Élaboration d'un programme de prévention. Élaboration d'un plan d'action en prévention.	Adopté le 26 mars 2009. Plan entrepris.
État d'avancement de la mise en œuvre du programme et du plan d'action intégré.	Intégration complétée en 2012.		À venir.

Résultats de l'année	La politique de prévention vise à encadrer ses activités préventives dans une perspective de concertation et de cohérence organisationnelles afin d'agir sur les causes des infractions plutôt que sur leurs effets. Elle précise ses orientations en matière de prévention, officialise son modèle et encadre la mise en œuvre et la réalisation des actions préventives au sein de l'organisation tout en favorisant sa pérennité.

Commission
des normes
du travail
Québec